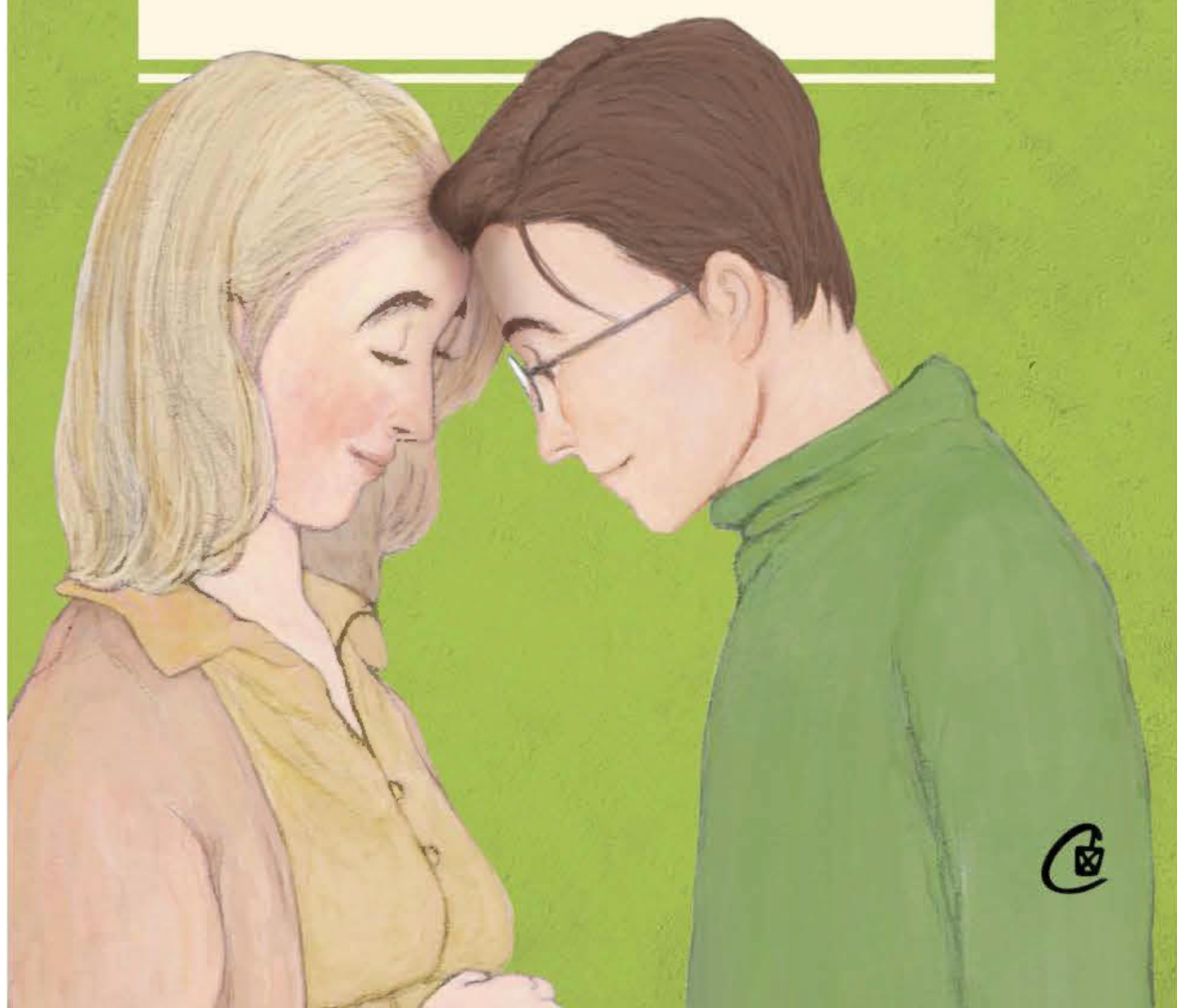


GARY CHAPMAN
JENNIFER THOMAS

Cele cinci limbaje ale scuzelor

Când părerile de rău nu mai sunt de ajuns



Dr. GARY CHAPMAN este unul dintre cei mai renumiți consilieri din lume când vine vorba de probleme de familie.

Deține o diplomă de licență și una de master în antropologie, obținute la Wheaton College și Wake Forest University. A susținut un doctorat la Southwestern Baptist Theological Seminary și a absolvit o serie de cursuri postuniversitare la University of North Carolina și la Duke University.

De aproape patruzeci de ani, susține în fața unui larg auditoriu conferințe pe teme de mariaj și de educație a copiilor și oferă în ședințe private consiliere pentru cupluri.

A publicat zeci de cărți, faimoase fiind cele din seria „Cele cinci limbaje” — devenite bestsellere și extinse ca tematică, pentru a include nu doar cărți pentru cupluri, ci și pentru persoane singure, adolescenți, copii și părinți.

Este realizatorul unei emisiuni radiofonice intitulate „A Love Language Minute” și gazda unui program de sâmbăta dimineața cunoscut sub numele de „Building Relationships with Dr. Gary Chapman”, ambele fiind difuzate prin intermediul a peste 400 de posturi locale de radio din SUA.

Dr. Chapman este pastor asociat în cadrul Calvary Baptist Church din Winston-Salem, Carolina de Nord. El și soția sa, Karolyn, sunt căsătoriți

de mai bine de patruzeci și cinci de ani și au doi copii.

Dr. JENNIFER THOMAS este consultant specializat pe probleme de leadership, autor de cărți și orator de succes.

Are o licență în psihologie și religie, obținută la University of Virginia, și a obținut titlul de doctor în psihologie clinică de la University of Maryland.

De mai bine de zece ani, susține conferințe și organizează seminare, acordă consultanță în scopul dezvoltării personale și scrie cărți despre îmbunătățirea relațiilor interumane.

Cărțile sale au fost traduse și s-au vândut în sute de mii de exemplare în toată lumea.

CELE CINCI LIMBAJE ALE SCUZELOR

CÂND PĂRERILE DE RĂU NU MAI SUNT DE AJUNS

Ediția a III-a
revizuită și adăugită

GARY CHAPMAN
și
JENNIFER THOMAS

Traducere din limba engleză de
RAFAEL CRISTIAN CÎRLIG

CURTEA  VECHЕ



Lui Karolyn,
care mi-a acceptat scuzele și m-a iertat de
multe ori
de-a lungul celor patru decenii petrecute
ca soț și soție

Părinților mei, Jim și Frankie McCain,
cărora le mulțumesc pentru că mi-au dat viață și
dragoste,
cele mai mari binecuvântări

MULȚUMIRI

AR TREBUI SĂ NE CEREM SCUZE, dacă nu ne-am exprima aprecierea față de sutele de cupluri care și-au sacrificat timpul pentru a completa chestionarul nostru cu privire la scuze și față de zecile de cupluri care ne-au acordat interviuri ample. Fără ajutorul lor, această carte nu ar fi putut fi scrisă. Multe dintre aceste cupluri au vorbit cu onestitate despre propriile eșecuri în a-și cere scuze și a ierta. Altele ne-au împărtășit drumul pe care l-au parcurs în descoperirea artei de a-și cere scuze eficient și a se bucura de împăcare. Valoarea cărții este sporită de onestitatea acestor cupluri.

Amândoi le suntem îndatorați cuplurilor și persoanelor care au apelat la noi pentru consiliere. Mulți dintre clienții noștri au

ajuns la noi tocmai pentru că cineva nu fusese

în stare să-și ceară scuze. Cele relatate de ei ne-au arătat ce înseamnă durerea respingerii, iar în anumite cazuri, bucuria de a-i vedea învățând cum să-și ceară scuze și cum să le primească, deschizând astfel ușa iertării și împăcării. Numele unor persoane au fost schimbate pentru a le proteja intimitatea, dar relatările lor au contribuit mult la realizarea acestei cărți.

Îi mulțumim în mod special Triciei Kube, care a transpus manuscrisul în formă electronică și ne-a încurajat de multe ori; lui Shannon Warden, care a conturat „tipologia scuzelor” și care ne-a fost de mare ajutor în colectarea și organizarea chestionarelor noastre științifice; de asemenea, lui Kay Tatum, un adevărat guru tehnic pentru noi, care a dat manuscrisului o formă prezentabilă pentru publicare.

De asemenea, mulțumirile noastre se îndreaptă către Rob Eagar de la WildFire Marketing pentru un coaching de succes.

Îi suntem recunoscători lui Greg Thornton, Betsey Newenhuyse și minunatei echipe de la Moody Publishers, care nu numai că a editat cartea, dar ne-a și încurajat de multe ori pe parcursul muncii noastre de cercetare și scriere.

În sfârșit, dorim să le mulțumim partenerilor noștri de viață, Karolyn și J.T., cărora le dedicăm acest volum. Fără dragostea și susținerea lor, niciunul dintre noi nu ar fi avut energia emoțională să ducă la capăt un asemenea proiect. Această carte reprezintă omagiul nostru pentru generozitatea sufletelor lor.

DR. GARY CHAPMAN

DR. JENNIFER THOMAS

INTRODUCERE

Importanța scuzelor

„FIICA MEA ÎNTÂRZIE
ÎNTOTDEAUNA!“, mi-a zis

o femeie. „Este o tânără minunată, dar
întârzie mereu; acasă, la cină, la biserică,
peste tot. Nu e sfârșitul lumii, dar mi-aș dori
să o aud măcar o dată cerându-și scuze.“

O altă femeie, pe care o vom numi Lisa, mi-a
spus: „Îmi iubesc soțul foarte mult, însă m-
am săturat să-l tot aud cerându-și scuze și
niciodată schimbând ceva, mai ales când vine
vorba despre îndatoririle casnice. Nu e
suficient să spui: «Am uitat să dau cu mopul
prin bucătărie.» Amintește-ți să dai!“

Jack, un bărbat de vreo 50 de ani, a răcit
relațiile cu fratele său, deoarece acesta l-a
delapidat de o anumită sumă: „Nu mi-a spus
niciodată că i-ar părea rău. Nu îmi prea pasă

de bani, dar cred că ar trebui să îndrepte cumva ce a făcut“,
a adăugat.

Michelle a divorțat de curând de soțul ei, Sam. Cu toate astea, își recunoaște partea de vină care a contribuit la erodarea relației, și faptul că Dumnezeu o îndrumă către căutarea împăcării: „În adâncul meu, cred că Dumnezeu îmi spune că merită să merg pe această cărare atât de puțin umblată.“ Ofensele variază de la a fi doar deranjante până la a provoca dezechilibre majore în viața cuiva. Oricum ar fi însă, o relație deteriorată are nevoie să fie reparată. Răul trebuie îndreptat. Așadar, de unde începem?

Sara își puna aceleași întrebări când a ajuns la unul dintre seminarele mele axate pe probleme de cuplu. Înainte de a începe, a venit la mine și m-a întrebat: „Vei vorbi și despre importanța scuzelor?“

„Este un subiect interesant“, i-am răspuns.
„De ce mă întrebi asta?“

„Ei bine, soțul meu își cere întotdeauna scuze. Pentru mine, asta nu înseamnă că își cere iertare.“

„Și ce ar trebui să facă sau să zică?“

„Vreau să recunoască faptul că a greșit și să mă roage să îl iert. Vreau, de asemenea, să-mi promită că nu se va mai întâmpla niciodată.“

Am condus împreună cu dr. Jennifer Thomas un studiu exhaustiv care s-a concentrat pe importanța practică a scuzelor autentice și ceea ce am descoperit ne-a convins că sunt multe persoane în situația Sarei, care au o nevoie veritabilă de a simți că greșelile au fost remediate și care cred cu tărie că scuzele vindecă. *A-ți cere scuze*, însă, nu este o formulare care să însemne același lucru pentru toată lumea, asta deoarece vorbim „limbi diferite“ ale scuzelor.

„Am văzut asta deseori în cabinet“, spune Jennifer. „Unul dintre soți spune: «Măcar dacă și-ar cere iertare», și celălalt răspunde: «Dar mi-am cerut scuze!». Așadar, încep să se contrazică în legătură cu ce înseamnă a-ți cere scuze. Bineînțeles, vin cu interpretări diferite asupra a ceea ce înseamnă asta.“

Am observat la rândul meu în cabinet multe cupluri afișând comportamente similare. Era evident faptul că nu se conectau unul cu celălalt. Prezumtivele scuze nu aveau efectul

scontat, acela de a obține iertarea și împăcarea cuplului. Îmi amintesc, de asemenea, în propria-mi căsnicie, cum, atunci când Karolyn își cerea iertare, mă gândeam că dă dovadă de slăbiciune și, atunci când îmi ceream eu iertare, ei îi era dificil să mă ierte deoarece percepea scuzele mele ca fiind nesincere.

Credem cu tărie în faptul că, dacă trecem mai departe de acel „Scuză-mă!” spus pe fugă — adică dacă învățăm să ne cerem scuze în mod autentic —, putem să reaprindem flacăra iubirii pe care durerea a sufocat-o. Credem că, atunci când învățăm să spunem „Îmi pare rău!” — și când înțelegem limbajul pe care celălalt îl folosește pentru a-și cere iertare —, putem să înlocuim scuzele obosite cu sinceritate, încredere și bucurie.

Cu toții percepem realitatea dureroasă a zilelor noastre,

în care conflictele, izolarea, furia și amărăciunea înconjoară lumea, din Washington până în Orientul Mijlociu, din cartierul nostru și până în (aparent) cartiere liniștite din Noua Anglie. Vom încheia

așadar cu un capitol ce le
va părea multora utopic, dar care expune idei
despre care credem că au un potențial uriaș:
cum ar arăta lumea noastră dacă am învăța să
ne cerem scuze în mod eficient?

Alăturați-vă acestui demers și haideți să
vedem ce înseamnă cu adevărat să ne cerem
scuze și să ne îndreptăm în acest fel către
iertarea autentică.

DR. GARY CHAPMAN

DR. JENNIFER THOMAS

CAPITOLUL 1

De ce să ne cerem scuze?

ÎNTR-O LUME PERFECTĂ, nu ar fi nevoie să ne cerem scuze. Dar pentru că lumea este imperfectă, nu putem supraviețui fără ele. Pregătirea mea universitară s-a axat pe antropologie, domeniu care studiază originea și evoluția omului. Una dintre concluziile clare la care ajunge un antropolog este că toți oamenii au un simț al moralității: unele lucruri sunt corecte, altele sunt greșite. Invariabil, oamenii sunt ființe morale.

*Oamenii sunt eminamente
ființe morale.*

În psihologie, acest cumul de idei este adesea denumit conștiință. În teologie, se poate vorbi despre simțul datoriei sau amprenta divinității.

Este adevărat că standardul după care conștiința condamnă sau aprobă este influențat de cultură. De exemplu, în cultura eschimoșilor (sau a inuiților), dacă cineva călătorește și rămâne fără mâncare, este întru totul acceptat

să intre în igluul unui străin și să mănânce orice găsește acolo. În majoritatea culturilor occidentale, să intri într-o casă care nu-ți aparține ar constitui „violare de domiciliu“, o infracțiune pasibilă de pedeapsă cu închisoarea. Deși

standardele de corectitudine sunt diferite de la o cultură la alta, iar uneori chiar în interiorul culturilor, toți oamenii posedă un simț al binelui și al răului.

Când se încalcă ceea ce o persoană consideră a fi corect, acea persoană va fi furioasă. Se va simți nedreptățită și va avea sentimente negative față de cel care a abuzat de încrederea sa. Fapta respectivă se va înălța ca o barieră între cei doi oameni, iar relația lor se va rupe. Ei nu vor mai putea, nici dacă ar dori acest lucru, să se comporte ca și cum acea greșeală nu ar fi existat. Jack, un bărbat al cărui frate l-a delapidat de o sumă de bani

în trecut, relatează: „Lucrurile nu au mai fost niciodată la fel ca înainte.“ Oricare ar fi jignirea adusă, ceva în forul interior al persoanei ofensate cere dreptate. Aceste realități umane stau la baza tuturor sistemelor juridice.

Dorința de împăcare

Deși justiția îi poate aduce un anumit sentiment de satisfacție persoanei ofensate, nu va reuși niciodată să restabilească o relație. Dacă un angajat care este descoperit furând de la o companie este prins, judecat și amendat sau trimis la închisoare, toată lumea va spune că „s-a făcut dreptate“. Dar este foarte puțin probabil ca firma să-l mai primească pe angajat la fostul său loc de muncă. Pe de altă parte, dacă un angajat fură de la o companie, dar își asumă imediat răspunderea pentru greșeală, îi raportează șefului său ce

a făcut, își exprimă regretul sincer, se oferă să plătească pentru toate pagubele și apelează la clemența patronului, există posibilitatea ca acel angajat să fie lăsat în continuare să lucreze în companie.

Omenirea are o capacitate uimitoare de a ierta. Îmi amintesc că acum câțiva ani vizitam orașul Coventry din Anglia. Priveam rămășițele unei catedrale care fusese bombardată de către naziști în timpul celui de-al Doilea Război Mondial. Îl ascultam pe ghid povestindu-ne cum catedrala nouă se înălțase lângă acele ruine. La câțiva ani după război, un grup de germani venise să ajute la construirea noii catedrale, ca un act de reparație pentru distrugerile făcute de compatrioții lor. Toată lumea a fost de acord să lase ruinele în umbra noii catedrale. Ambele structuri erau simbolice: una pentru cutremurătoarea lipsă de umanitate, cealaltă pentru puterea iertării și a împăcării.

*Dorința de împăcare este
de multe ori mai puternică
decât dorința de dreptate.*

Ceva în noi cere împăcare atunci când faptele rele distrug o relație. Dorința de împăcare

este de multe ori mai puternică decât dorința de dreptate. Cu cât relația este mai intimă, cu atât e mai mare dorința de împăcare.

Când un soț nu își tratează corect soția, în durerea și supărarea ei, ea oscilează între nevoia de dreptate și dorința de iertare. Pe de o parte, vrea ca el să plătească pentru greșelile sale; pe de altă parte, dorește împăcarea. Doar scuzele lui sincere fac posibilă împăcarea. Dacă nu există scuze, atunci moralitatea ei o împinge să ceară dreptate. De multe ori de-a lungul anilor, am asistat la procese de divorț și l-am observat pe judecător încercând să determine ceea ce era corect. Adesea m-am întrebat dacă scuzele sincere n-ar fi putut schimba acel trist deznodământ.

Am privit în ochii furioși ai unui adolescent, întrebându-mă cât de diferită i-ar fi viața dacă tatăl abuziv și-ar cere scuze. În lipsa scuzelor, tensiunea se acumulează și ne împinge să cerem dreptate. Când justiția, așa cum o vedem noi, întârzie să apară, ne luăm dreptatea în propriile mâini și încercăm să ne răzbunăm pe cei care ne-au nedreptățit. Furia escaladează și poate culmina în acte

teribile de violență. Bărbatul care se duce la fostul loc de muncă și își împușcă șeful și trei dintre colegi este măcinat de sentimente puternice de nedreptate, care ajung până în punctul în care crede că numai răzbunarea atroce mai poate îndrepta răul care i s-a făcut. Lucrurile ar fi putut sta cu totul altfel dacă ar fi avut de la bun început curajul să se confrunte cu colegii într-un mod pașnic, iar ceilalți ar fi avut curajul să zică: „Îmi pare rău, am greșit.“

Putem să iertăm fără să ni se fi cerut scuze?

Iertarea autentică și împăcarea sunt tranzacții înlesnite de scuze, între două persoane. Unii oameni, cu precădere în societățile creștine, propăvăduiesc iertarea fără scuze prealabile. Adesea citează cuvintele lui Iisus: „Iar de nu veți ierta oamenilor greșelile lor, nici Tatăl vostru nu vă va ierta greșelile voastre.“¹ Astfel, ei îi spun soției al cărei soț nu a fost credincios că acesta poate să-și continue relația adulterină: „Trebuie să-l ierți, altfel nici Dumnezeu nu te va ierta pe tine.“ O astfel de interpretare a învățăturilor lui Iisus

este în dezacord cu restul învățăturilor biblice despre iertare. Creștinului i se spune să-i ierte pe ceilalți în aceeași manieră în care Dumnezeu ne iartă pe noi. Dar cum ne iartă Dumnezeu? Sfintele Scripturile ne spun că, dacă ne mărturisim păcatele, Dumnezeu ne va ierta.² Nimic în Vechiul sau Noul Testament nu sugerează că Dumnezeu iartă greșelile oamenilor care nu mărturisesc și nu se pocăiesc pentru păcatele lor.

Atunci când un preot încurajează o soție să-și ierte soțul rătăcitor câtă vreme el continuă în fărădelegile sale, acel om îi cere, de fapt, ceva ce Dumnezeu însuși nu îi cere. Învățăturile lui Iisus ne spun să fim întotdeauna dispuși să iertăm, așa cum și Dumnezeu este întotdeauna dispus să-i ierte pe cei care se pocăiesc. Unii vor obiecta la această idee, indicând că Iisus i-a iertat pe cei care L-au ucis. Dar nu asta ne spun, de fapt, Sfintele Scripturi, ci faptul că Iisus s-a rugat: „Iartă-i, Tată, că nu știu ce fac.”³ Iisus Și-a exprimat astfel compasiunea și dorința de a-Și vedea ucigașii iertați. Aceasta ar trebui să fie dorința și rugăciunea noastră. Dar iertarea

lor a venit mai târziu, când și-au dat seama că îl omorâseră cu adevărat pe Fiul lui Dumnezeu.⁴

Când un preot încurajează o soție să-și ierte soțul rătăcitor câtă vreme el continuă în fărădelegile sale, acel om îi cere, de fapt, ceva ce Dumnezeu însuși nu îi cere.

Iertarea fără scuze prealabile este adesea încurajată pentru beneficiul celui care iartă și mai puțin pentru beneficiul celui care a greșit. Totuși, o asemenea iertare nu duce la împăcare. Când nu există scuze, creștinul este încurajat să lase persoana respectivă în seama lui Dumnezeu pentru judecată⁵ și să-și înlocuiască furia cu îndelungă răbdare.⁶ Dietrich Bonhoeffer, marele teolog care a fost martirizat de către naziști într-un lagăr de concentrare în 1945, argumenta împotriva „propovăduirii iertării fără a cere pocăință”. El se referea la acest fenomen ca la „iertare ieftină... care duce la justificarea păcatului fără îndreptarea păcătosului pocăit”.⁷

Iertarea autentică îndepărtează bariera care fusese creată de către ofensă și deschide ușa recâștigării încrederii, în timp. Dacă relația fusese caldă și intimă înainte de ofensă, dragostea poate fi recâștigată. Dacă relația era doar una formală, aceasta poate atinge niveluri superioare prin procesul dinamic al iertării. Dacă ofensa a fost comisă de către o persoană străină, cum ar fi un violator sau un criminal, atunci nu există nicio relație de refăcut. Dacă cineva v-a cerut iertare și dvs. ați iertat, fiecare poate merge mai departe, deși fapta va trebui pedepsită de sistemul judiciar creat de societate pentru a ține sub control comportamentele deviante.

Recipientul de cinci galoane

Atunci când ne cerem scuze, ne acceptăm responsabilitatea pentru un anumit comportament, încercând să ne revanșăm față de persoana afectată de el. Scuzele autentice deschid ușa pentru iertare și împăcare. Apoi putem continua să reconstruim relația. Fără scuze, greșeala rămâne ca o barieră și calitatea relației se

diminuează. Relațiile bune sunt întotdeauna bazate pe dorința de a-ți cere scuze, de a ierta și de a te împăca.

Scuzele sincere ușurează, de asemenea, o conștiință încărcată. Imaginați-vă conștiința ca fiind un recipient de cinci galoane* pe care îl duceți în spate. De fiecare dată când greșiți față de cineva e ca și cum ați turna un galon de lichid în conștiința proprie. Trei sau patru greșeli și... conștiința începe să se umple — și să devină apăsătoare. O conștiință încărcată atrage după sine sentimente de vinovăție și rușine. Singurul mod eficient de a vă ușura conștiința este să vă cereți iertare față de Dumnezeu și față de persoana căreia i-ați greșit. Când ați făcut acest lucru, puteți să-L priviți în față pe Dumnezeu, puteți să vă priviți în oglindă și puteți să priviți în ochi cealaltă persoană; nu fiindcă sunteți perfect, ci fiindcă sunteți dispus să vă asumați responsabilitatea pentru propriile greșeli.

Poate că am învățat sau nu arta de a ne cere scuze când eram copii. În familiile sănătoase, părinții își învață copiii să-și ceară scuze. Totuși, mulți copii cresc în familii

disfuncționale — unde durerea, furia și amărăciunea sunt un mod de viață și nimeni nu-și cere scuze niciodată.

Cum arată dragostea adevărată

Vestea bună este că arta de a-ți cere scuze poate fi învățată. Ceea ce am descoperit în cercetările noastre este că există cinci aspecte fundamentale ale unei scuze. Noi le numim cele cinci limbaje ale scuzelor. Fiecare dintre ele este important. Dar pentru fiecare individ în parte, unul sau două dintre limbaje pot comunica într-un mod mai eficient decât celelalte. Cheia unei relații de succes este să învățăm limbajul scuzelor celeilalte persoane și să fim dispuși să-l vorbim. Când vorbim limbajul ei de bază, este mai ușor să ne ierte cu adevărat. Când nu putem să vorbim limbajul interlocutorului, iertarea devine mult mai dificilă, deoarece cealaltă persoană nu este sigură că vă cereți scuze cu adevărat.

Înțelegerea și aplicarea celor cinci limbaje tipice unei scuze vă vor îmbunătăți foarte mult relațiile.

În următoarele cinci capitole vom explica aceste cinci limbaje. Iar, în capitolul 7, vă vom arăta cum să descoperiți atât propriul limbaj de bază, cât și pe cel al altei persoane, dar și cum acest lucru vă poate face mai eficiente eforturile de a vă cere scuze.

În *Love Story*, binecunoscutul film din anii '70, exista o replică rămasă celebră: „Dragostea înseamnă să nu fii niciodată nevoit să spui «îmi pare rău».” Nu; este exact invers. Dragostea înseamnă să spui adesea „îmi pare rău“, iar dragostea adevărată include scuze din partea celui care a greșit și iertare din partea celui față de care s-a greșit. Aceasta este calea pentru a reface o relație de dragoste. Totul începe prin a învăța să vorbim limbajul corect al scuzelor cu persoana față de care am greșit.

SUBIECTE DE REFLECȚIE

În continuare, vă punem la dispoziție niște întrebări prin care puteți să vă condimentați conversațiile și puteți, de asemenea, ajunge la subiecte mai profunde. Împărașiți aceste idei

cu soțul sau soția, cu un prieten apropiat sau cu grupul de prieteni ori pur și simplu folosiți-le pentru a vă clarifica gândurile.

Reflecțați asupra observației că „oamenii sunt eminamente ființe morale“. Sunteți sau nu de acord cu această afirmație?

Împărtășiți o poveste — auzită sau trăită — care arată capacitatea extraordinară de a ierta, specifică ființelor umane.

Cei apropiați nouă sunt cei care resimt din plin efectele scuzelor noastre. Așadar, care sunt persoanele din viața dvs. care vor simți beneficiile faptului că învățați să vă cereți scuze în mod eficient?

Note:

* — Un galon echivalează cu circa 3,8 litri (*n. trad.*)

¹ Matei 6:15.

² Efeseni 4:32; Ioan 1:9.

³ Luca 23:34.

⁴ Faptele Apostolilor 2:22-24, 40-41.

⁵ Romani 12:19.

⁶ Pentru explicații suplimentare cu privire la cum să ne eliberăm furia acumulată, vedeți Gary D. Chapman, *Anger: Handling a powerful emotion in a Healthy Way*, Chicago, Northfield, 2007.

⁷ Dietrich Bonhoeffer, *The Cost of Discipleship*, New York, Macmillan, 1963, p. 47.

CAPITOLUL 2

„Îmi pare rău!“

Exprimarea regretului

ACEIA DINTRE NOI CARE AU FOST tachinați în copilărie de către colegi — sau cei care și-au văzut copiii devenind victimele acestui comportament — știu că rănila pe care le lasă sunt adânci și se vindecă greu. Elevii de la

o școală primară din Louisiana au învățat însă o lecție importantă. La o întrunire destinată luării de măsuri împotriva hărțuirii între copii din Lafayette, Kyannah Mathis, în vârstă de 7 ani, a recunoscut că s-a comportat uneori urât cu unii dintre colegii ei. A mai spus că, de când bunica ei s-a stins din viață, a fost foarte tristă și a crezut că, descărcându-și furia pe colegii ei, se va simți mai bine. Cu ajutorul mediatorului de grup, Asher Lyons, Kyannah și-a sunat două dintre prietenele pe care le jignise, le-a cerut iertare

și le-a întrebat ce ar putea face pentru a îndrepta lucrurile. Fetele s-au împăcat mai apoi și au decis să rămână prietene.

„Mă simt mult mai bine de când nu mai sunt furioasă“,

a adăugat Kyannah după întrunire. Cât despre reacția prietenelor ei, Nevaonna Alfred, în vârstă de 8 ani, a spus că îi este recunoscătoare colegei sale pentru că a ajutat-o, deoarece, în timp ce trecea prin asta, era furioasă pe ea însăși și se învinovăța. A adăugat, de asemenea, că își dorește să rămână prietena lui Kyannah.¹

Acum câțiva ani, eu (Gary) mă uitam la o emisiune unde era invitat Oliver North, faimosul ofițer și scriitor, care vorbea, în cadrul unui talk show, despre actele de trădare (nedovedite) ale lui Jane Fonda, din timpul Războiului din Vietnam. Gazda show-ului, Alan Colmes, spunea: „Dar și-a cerut iertare“, la care Norton a răspuns: „Nu, nu și-a cerut iertare!“. „A zis că îi pare rău“, i-a răspuns Colmes. „Să spui «Scuze...» nu înseamnă să-ți ceri iertare.“ În plus, față de opiniile diferite în materie de politică, Oliver North și Alan Colmes nu s-au putut pune de

acord asupra a ceea ce înseamnă a-ți cere iertare. Probabil că le-ar fi prins bine o lecție de la Kyannah și Nevaonna.

De unde începem să ne cerem scuze, așadar?

În anul 2013, Lance Armstrong a recunoscut în emisiunea lui Oprah că a mințit cu privire la faptul că s-a dopat, și că, mai mult, a dat în judecată oameni nevinovați pentru a-și susține alibiul. Doar în timp se va vedea dacă mărturisirea sa îi va salva imaginea pentru posteritate.

Regretul se concentrează pe ce ai făcut sau nu și pe felul în care îl afectează pe celălalt.

Este, așadar, suficient să spui doar „Îmi pare rău”? Poate că nu întotdeauna, după cum vom vedea în cele ce urmează. Dar rămâne totuși baza pentru primul limbaj al scuzelor de care dispunem: *exprimarea regretului*. Exprimarea regretului surprinde aspectul emoțional al unei scuze, deoarece îi

transmite persoanei ofensate faptul că simțiți vină, rușine și durere datorată faptului că l-ați rănit. Este foarte interesant că, în cartea sa, *All I Really Need to Know I Learned in Kindergarden*², Robert Fulghum scrie: „Cere-ți iertare, dacă ai rănit pe cineva.” Exprimarea regretului este fundamentală în relațiile funcționale.

Scuzele se nasc din regrete. Regretăm durerea pe care am provocat-o, dezamăgirea, neajunsurile pricinuite, trădarea încrederii. Regretul se concentrează pe ceea ce ați făcut sau nu și pe felul în care îl afectează pe celălalt. Persoana rănită trăiește emoții dureroase și vrea ca și dvs. să simțiți o parte din durerea ei. Are nevoie de un soi de dovadă prin care să vadă că înțelegeți cât de rău ați rănit-o. Pentru unii, acesta este singurul lucru pe care îl caută și vor să îl audă atunci când vă cereți scuze. Fără exprimarea regretului, ei nu simt că scuzele sunt relevante sau sincere.

Cuvintele magice

Un simplu „îmi pare rău“ poate avea o mare greutate în efortul de a detensiona o relație. Pentru unii oameni, absența cuvintelor „îmi pare rău“ iese în evidență la fel de tare ca o durere de dinți. Adesea, cei care ofensează nu își dau seama că au omis câteva „cuvinte magice“, dar puteți să fiți siguri că cei care ascultă așteaptă ca acestea să-și facă apariția.

Haideți să vă împărtășesc o experiență personală (este vorba despre Jennifer). Primăvara trecută făceam parte dintr-un grup de femei care primeau premii la sfârșit de an pentru că fiecare fusese liderul unui mic grup. Mi-am ales premiul dintr-un catalog al unui agent de vânzări și am așteptat cu nerăbdare sosirea lui. Am început să mă întreb: „Unde mi-e cadoul?“ Când s-a terminat anul și eu tot nu-mi primisem pachetul, am ajuns la concluzia că n-o să mai vină niciodată. Și am hotărât în acel moment că n-avea rost să mă plâng nimănui. La urma urmei, îmi făcuse plăcere să conduc acel grup, așa că mi-am scos din minte obiectul gândindu-mă că „de haram a fost, de haram s-a dus“.

Imaginați-vă surpriza mea când în primăvara următoare am primit un mesaj telefonic de la agentul de vânzări. Mi-a spus că, făcând ordine în niște hârtii, îmi găsise comanda! Își încheia mesajul spunându-mi pur și simplu că dorește să facă într-un fel să-mi parvină obiectul. Eram plăcut surprinsă că urma să primesc ceea ce considerasem de mult pierdut, dar totuși ceva mă irita. I-am răspuns la mesaj, ceea ce mi-a confirmat bănuielile. N-a spus în niciun moment „Îmi pare rău pentru greșeala mea“ și nici nu și-a exprimat vreun fel de regret. Aș fi acceptat fără rezerve niște scuze.

Astfel că am ajuns să mă gândesc la acea problemă suficient de mult cât să o trec pe hârtie și să mă întreb cât de des fac și eu același lucru. Corectez problemele, fără ca totuși să-mi asum responsabilitatea și să-mi exprim regretul? Cuvintele magice „îmi pare rău“ ar fi însemnat enorm pentru mine.

„Vreau să înțeleagă că m-a rănit...”

Mulți oameni se regăsesc în exemplul lui Jennifer. Karen trăiește în Duluth, statul Minnesota. Este căsătorită cu soțul ei, Jim, de

27 de ani. Când eu (Gary) am întrebat-o „La ce fel de scuze vă așteptați când Jim greșeste față de dvs.?“, mi-a răspuns imediat:

„În primul rând, vreau să înțeleagă cum m-a jignit și de ce. Vreau să vadă lucrurile din perspectiva mea. Vreau să-l aud spunând: «Îmi cer scuze, îmi pare foarte rău.»“

„Este de ajutor dacă îmi oferă o explicație pentru acțiunile sale care m-au jignit. În felul acesta, știu că înțelege. Dacă este ceva foarte rău, mă aștept să se simtă mizerabil și vreau să fie cu adevărat supărat din cauza durerii pe care mi-a cauzat-o.“

Am întrebat-o: „Când spuneți «foarte rău» la ce fel de lucruri vă gândiți?“

„De exemplu, ca atunci când a ieșit la prânz cu o colegă de birou și nu mi-a spus. Am aflat de la o prietenă și m-a durut foarte mult. Cred că, dacă ar fi încercat să-și găsească scuze, n-aș fi putut trece niciodată peste asta. Vedeți, soțul meu nu este genul de bărbat care să iasă cu alte femei la prânz. Mi-am dat seama că trebuie să fi avut o anumită atracție față de ea, altfel n-ar fi făcut-o. A admis că aveam dreptate și mi-a spus cât de rău îi

părea. A spus că știa că eu n-aș ieși niciodată cu un alt bărbat și că, dacă aș face-o, l-ar durea foarte rău. Am știut că era sincer atunci când am văzut lacrimi curgându-i din ochi.“

Pentru Karen, esența unei scuze este exprimarea sinceră a regretului.

Ce spune corpul nostru?

Este important ca limbajul corpului să nu fie diferit de cuvintele pe care le spunem, dacă vrem ca persoana ofensată să creadă în sinceritatea noastră. Karen a menționat lacrimile lui Jim ca dovadă a sincerității sale. Ascultați cuvintele unei alte soții care spune: „Știu când soțului meu îi pare sincer rău pentru ceva ce a făcut, deoarece atunci devine foarte tăcut, iar limbajul său corporal e foarte închis. Își cere scuze cu o voce pierită și cu capul plecat. Acest lucru îmi arată că se simte foarte rău. Și atunci știu că e sincer.“

Robert și Katie sunt căsătoriți de 7 ani. Când l-am întrebat „Cum știi dacă este Kate sinceră când își cere scuze?“ răspunsul lui a fost:

„O privesc în ochi. Dacă se uită în ochii mei și spune: «Îmi pare rău», știu că e sinceră. Dacă spune «Îmi pare rău!» în timp ce se învâрте prin cameră, știu că ascunde ceva. Pe de altă parte, o îmbrățișare și un sărut după ce se scuză mă fac să știu că e sinceră.“

Robert ne oferă un exemplu concret al faptului că uneori limbajul trupului nostru vorbește mai tare decât cuvintele. Acest lucru este adevărat în special atunci când cele două se contrazic unul pe celălalt. De exemplu, o soție mi-a spus la un moment dat:

„Când strigă la mine «Am spus că îmi pare rău!», dar ochii îi strălucesc și mâinile îi tremură, e ca și cum ar încerca să mă oblighe să îl iert. Pare că este mai preocupat să treacă peste acel lucru și să uite, decât să-și ceară scuze cu adevărat. E ca și cum faptul că m-a rănit nu contează — hai să ne vedem mai departe de viețile noastre.“

Pentru ce ne pare rău?

O scuză poate avea un impact mai puternic atunci când este cerută pentru ceva anume. LuAnn a surprins această idee spunându-mi:

„Mă aștept ca cel care se scuză să-mi spună «Îmi pare rău pentru...» și apoi să spună foarte clar pentru ce îi pare rău.“

Când suntem preciși în scuzele noastre, îi comunicăm persoanei ofensate că înțelegem cât de mult am jignit-o. Claritatea accentuează faptele noastre și impactul pe care l-au avut asupra celuilalt.

Și, cu cât putem oferi mai multe detalii, cu atât mai bine. Dacă eu (Jennifer) aș avea întâlnire cu cineva la un film și nu m-aș mai prezenta acolo, n-aș spune doar: „Îmi pare rău că n-am putut ajunge la film.“ Ar însemna mai mult pentru acea persoană dacă aș putea enumera toate felurile prin care faptele mele au afectat-o. „Știu că ai plecat de acasă la timp; ți-ai lăsat deoparte treburile. Ai ajuns aici prin trafic la o oră de vârf; a trebuit să aștepți și să te îngrijorezi pentru mine. Știu că îți place să vezi un film de la cap la coadă și că din cauza neglijenței mele probabil că ai pierdut începutul. Îmi pot imagina cât de supărată aș fi fost dacă mie mi-ar fi făcut așa ceva un prieten. Ai dreptul să fii supărată,

dezamăgită, frustrată și jignită — și vreau să știi că îmi pare sincer rău pentru lipsa mea de responsabilitate.“

Detaliile scot în evidență cât de mult înțelegeți situația și faptul că v-ați pus prietenii într-o situație dificilă.

Evitarea lui „dar...”

Regretul sincer trebuie să rămână sincer până la capăt. N-ar trebui să fie urmat de vreun „dar...” Rodney, care este căsătorit de trei ani cu a doua soție, spune:

„Prima mea soție mereu dădea vina pe mine pentru orice.”

„Știu că scuzele soției mele sunt sincere atunci când spune: «Îmi pare rău. Știu că te-am jignit când am țipat la tine.» Iar apoi nu continuă prin a mă acuza că eu am supărat-o. Prima mea soție mereu dădea vina pe mine pentru orice.”

Numeroase persoane care au participat la studiul nostru au făcut afirmații

asemănătoare. „Se scuza, apoi spune că eu sunt vinovat, că eu am provocat-o făcând ceva anume. Faptul că dă vina pe mine face ca scuza ei să nu fie sinceră.“

Brenda își aduce bine aminte una dintre tentativele eșuate ale soțului ei de a se scuza — se întâmpla în seara dinainte de unul dintre seminarele mele despre căsătorie, la care au participat și ei. Soțul ei se dusesse la petrecerea unui coleg care împlinea 50 de ani, lăsând-o pe Brenda acasă singură cu cei patru copii ai lor. Cum soțul ei lucra de la 10 dimineața la 6, ea spera ca în acea seară să petreacă ceva timp împreună.

„Deși eram supărată, a plecat spunând că se va întoarce într-o oră, își amintește Brenda. S-a întors după două ore și jumătate când eram cu toții în pat. Și-a cerut scuze, dar a adăugat că mă comportam copilărește și că avea tot dreptul să iasă în oraș cu prietenii.“

„Deci orice cuvinte ar fi folosit ca să se scuze, nu erau de niciun folos din moment ce mă desconsidera. M-am rugat de asemenea ca,

atunci când urma să ajungă acasă, să nu mă cert cu el. Dar acumulasem atât de multă furie în mine, încât nu s-a putut altfel.“

De fiecare dată când dăm vina pe cealaltă persoană, trecem de la scuză la atac. Atacurile nu duc niciodată la iertare și împăcare.

Joanne este o femeie de 29 de ani necăsătorită, care a avut o relație timp de trei ani. Mi-a spus:

„De fiecare dată când o scuză este urmată de o justificare pentru o ofensă, în mintea mea scuza este anulată de către justificare. Admite faptul că, intenționat sau nu, m-ai jignit sau nu te-ai ridicat la așteptările mele. Nu-ți cere scuze pentru ca apoi să încerci să-ți justifici ofensa. Rămâi la scuze.“

Surorile Juanita și Jasmine intrau adesea în conflict. Amândouă își doreau o relație mai bună, dar niciuna dintre ele nu părea să știe calea către ea. Când am întrebat-o pe Juanita dacă „își cere scuze față de Jasmine atunci când

își pierde cumpătul“, Juanita a spus că da.

„Își cere scuze tot timpul, dar de obicei își încheie scuza spunând: «Aș vrea să nu mă mai privești de sus. Știu că nu am studiile tale, dar asta nu înseamnă că poți să mă tratezi ca pe un nimic.» Ce fel de scuză e asta? Dă vina numai pe mine.“

Scuze care nu manipulează

Exprimarea regretului sincer nu ar trebui să manipuleze cealaltă persoană, încercând s-o determine să facă același lucru. Natalie și Ryan sunt împreună de doi ani și trec printr-o perioadă mai dificilă. Ea spune:

„Ryan mi-a spus de câteva ori că îi pare rău. Dar de fiecare dată se așteaptă să spun și eu la fel, chiar dacă eu simt că n-ar trebui s-o fac, fiindcă *el* era de vină pentru cearta noastră de la bun început. Așa ceva nu merge cu mine. Vreau să spună că îi pare rău și să nu se aștepte la nimic în schimb. Asta ar însemna că îi pare rău cu adevărat.“

Uneori, jignim oamenii fără să ne dăm seama de asta. Cu siguranță n-am făcut-o intenționat. Relațiile bune sunt întreținute prin exprimarea regretului, chiar când nu am

intenționat să facem rău cuiva. Când mă izbesc de cineva atunci când ies din lift spun „îmi pare rău“ nu pentru că l-am lovit intenționat, ci pentru că mă identific cu neplăcerea sau iritarea pe care i-a provocat-o lovitura mea neintenționată. Același principiu este valabil în cazul relațiilor apropiate. Se poate să nu vă dați seama că v-ați supărat partenerul de viață prin comportamentul dvs., dar când acest lucru devine vizibil, puteți spune: „Îmi pare rău că felul în care m-am purtat cu tine te-a făcut să suferi atât de mult. Nu a fost intenția mea să rănesc.“

Regretul înseamnă să te concentrezi asupra propriului comportament și să exprimi empatie pentru durerea cauzată celeilalte persoane. Lipsa de sinceritate este de asemenea comunicată atunci când spui „îmi pare rău“ numai ca să îl determini pe celălalt să nu te mai confrunte cu respectiva faptă. Rhonda a simțit acest lucru atunci când mi-a spus:

„La începutul căsniciei noastre, soțul meu a făcut ceva foarte rău. Apoi a refuzat cu înverșunare să regrete sau să aibă remușcări.

În cele din urmă a spus că îi pare rău, dar numai ca să-l las în pace. Acțiunile sale vorbeau mai tare decât cuvintele: «Las-o baltă! Vreau să ies din capcana asta.» Nu considera că a greșit și acest lucru m-a durut foarte mult.“

„Sper că mă vei putea ierta“

Scrierea unei scrisori de scuze vă poate ajuta să vă accentuați sinceritatea. Punându-vă scuzele în scris le puteți conferi o mai mare greutate, deoarece partenerul vostru de viață le poate citi și reciti. Procesul scrierii vă poate de asemenea clarifica regretele și ajuta să le puneți într-o formă verbală pozitivă. Iată o scrisoare pe care una dintre clientele mele (ale lui Jennifer) a primit-o de la soțul ei. Am primit permisiunea ei de a o publica.

Dragă Olivia,

Vreau să-mi cer scuze pentru că am întârziat în seara asta și pentru că nu ți-am spus de îndată ce mi-am putut da seama că voi întârzia din nou. Știu că ai avut o zi cumplită cu copiii. Mi-aș fi dorit să pot fi aici să te ajut sau cel puțin să ajung la timp ca să te odihnești. Am simțit că mi se rupe sufletul când la 6:30

am primit mesajul tău de la 4:45 cu strigătul tău disperat de ajutor și dorința de a mă avea acasă la timp. M-am simțit groaznic gândindu-mă că din acel moment ai tot așteptat să mă întorc. Regret sincer că neputința mea de a-i impune niște limite șefului meu te-a obligat să duci o povară suplimentară astăzi. Mă voi strădui ca pe viitor să poți pune mai multă bază pe mine. Îmi pare rău și sper că mă vei putea ierta.

Cu inima strânsă, soțul tău iubitor,

Jim

Olivia a scris în josul paginii, „Iertat“ și a adăugat data. Este evident că exprimarea regretului lui Jim a atins-o pe Olivia. Ea i-a simțit sinceritatea și a fost dispusă să-l ierte.

Puterea expresiei „Îmi pare rău!“

Să ne uităm la ceea ce au de spus următoarele persoane despre limbajul scuzelor nr. 1: *exprimarea regretului.*

Soțul meu a comentat în fața prietenilor despre faptul că eram supraponderală și mâncam prea mult. Acest lucru m-a durut foarte tare. Mai târziu în acea seară, mi-a spus că și-a dat

seama cât de neplăcută fusese situația pentru mine și că îi părea rău pentru ceea ce făcuse prin cuvintele sale jignitoare. L-am iertat deoarece am simțit că era sincer.

MARILYN, 53 de ani,
măritată de 11 ani cu cel de-al doilea soț

Îmi doresc scuze care să vină din inimă și să-mi arate că

îi pare sincer rău pentru faptele care m-au făcut să sufăr. Cu alte cuvinte, vreau să se simtă rău pentru faptul că m-a făcut să mă simt rău.

VICKY, 26, necăsătorită

S-a întors târziu acasă într-o noapte, dar și-a cerut scuze pentru că mă dezamăgise. I-am spus că era în regulă; înțelegem. A continuat prin a spune că tot nu-i plăcea faptul că mă dezamăgise; acest lucru m-a făcut să mă simt cu adevărat bine.

MARINA, 28 de ani, măritată de doi ani

[Este o scuză veritabilă] atunci când ea exprimă sentimente adevărate de regret,

exprimă înțelegere pentru sentimentele mele, iar comportamentul ei îmi arată că îi pare rău că m-a jignit.

CHARLES, 40 de ani, căsătorit de 20 de ani

Când a fost întrebat: „La ce vă așteptați de la niște scuze?” Bob a răspuns: „Părere de rău sinceră. Vreau să văd că se simte vinovată pentru ce a făcut sau a spus și că îi pare rău cu adevărat.”

TODD, 34 de ani, necăsătorit

Pentru aceste persoane și pentru multe altele, limbajul scuzelor prin exprimarea regretului este foarte important

în procesul de vindecare și reparare. Dacă vreți ca acești oameni să vă perceapă sinceritatea, trebuie să învățați să vorbiți limbajul regretului, care pune accentul pe durerea lor, pe comportamentul dvs. și pe relația dintre aceste două elemente. Trebuie să le puteți comunica durerea pentru faptul că le-ați provocat durere. Trebuie să puteți realiza identificarea cu durerea lor și să stimulați în ei dorința de a ierta.

Dacă sunteți dispus să vă exprimați regretul, iată câteva declarații care v-ar putea ajuta să faceți acest lucru.

Declarații care denotă regretul

Știu că te-am jignit foarte rău. Acest lucru îmi provoacă

o durere imensă. Îmi pare cu adevărat rău pentru ceea ce am făcut.

Mă simt foarte rău că te-am dezamăgit. Ar fi trebuit să fiu mai atent(ă). Îmi pare rău că ți-am cauzat atât de multă durere.

În acel moment e evident că nu gândeam prea limpede. N-am avut niciodată intenția să te jignesc, dar acum îmi dau seama cât de deplasate au fost cuvintele mele. Îmi pare rău că am fost atât de lipsit(ă) de sensibilitate.

Îmi pare rău că ți-am trădat încrederea. Am ridicat un obstacol în relația noastră pe care vreau să-l elimin. Înțeleg faptul că, deși mi-am cerut scuze, s-ar putea să treacă o vreme până când vei avea din nou încredere în mine.

Vi s-a promis un serviciu de care nu ați beneficiat. Îmi pare rău că de această dată compania noastră a comis o greșeală.

SUBIECTE DE REFLECȚIE

Ați avut vreo experiență în copilărie care să semene cu cele descrise la începutul capitolului? Există persoane din trecutul dvs. cărora ați vrea să le cereți iertare?

Ați rănit vreodată pe cineva fără să vă dați seama? Ce ați făcut când v-ați dat seama de asta? Care sunt lucrurile pe care cei mai mulți vor să le audă atunci când li se cer scuze?

Note:

¹ Amanda McElfresh, „Anti-bullying program brings students together“, theadvertisers.com, December 14, 2012. <http://theadviser.com/article/20121214/NEWS01/212140323/Anti-bullying-program-brings-students-together>.

² Robert Fulghum, *All I Really Need to Know I Learned in Kindergarden*, New York, Ballantine, 1986, p. 4.

CAPITOLUL 3

„Am greșit!“

Acceptarea responsabilității

ÎN CALITATE DE ȘEF, Larry de obicei își păstrează calmul, dar în acea zi anume și-a pierdut cumpătul. L-a repezit pe unul dintre angajații săi. Mesajul a fost clar, iar reproșul era necesar, dar vorbise furios și cuvintele îi fuseseră tăioase. Mai târziu simțise remușcări, dar și-a zis: „Ceea ce am spus era adevărat, iar tipul are nevoie să se îndrepte. Trebuie să știe că nu tolerez asemenea lucruri.“

Dacă nu se uita în agendă, Jane adesea uita de întâlnirile pe care le avea programate, mai ales dacă acestea picau în weekend. Așa că a ajuns din nou cu mare întârziere la o ședință a comitetului de locatari din blocul ei. Jane se tot gândea care erau motivele care o derutaseră cu privire la ora de începere a

ședinței. Pe primul loc se afla recenta întoarcere dintr-o mică escapadă la țară. Nu mai știa exact nici în ce zi era programată, de oră nici nu mai putea fi vorba. În același timp, ceilalți prezenți la ședință așteptau pe bună dreptate scuze din partea ei pentru că întârziase din nou.

Tânărul Shawn avea dureri din cauza unei intervenții chirurgicale. Mama sa zumzăia continuu în jurul său, încercând să-l facă să se simtă mai confortabil și insistând să-și ia medicamentele. Din păcate, Shawn și-a vărsat nervii pe biata sa mamă. Shawn știa că ceea ce făcuse fusese grosolan și nedrept, dar s-a gândit: „Durerile pot face pe oricine să-și piardă cumpătul. Mama ar trebui să înțeleagă.”

Trei scenarii diferite: cuvinte aspre, eșecul de a realiza ceea ce te-ai angajat să faci și izbucnirea necontrolată. Larry, Jane și Shawn, cu toții s-au simțit vinovați. Cu toate acestea, au considerat că justificările lor îi scutesc de nevoia de a-și cere scuze.

Asemenea acțiuni distrug relații. O simplă scuză poate conta enorm — dar să-ți ceri scuze înseamnă de asemenea să-ți asumi responsabilitatea pentru acțiunile tale.

Deseori, ezitarea cu privire la a admite că am greșit este corelată cu stima de sine.

De ce este atât de dificil pentru unii dintre noi să spună „N-am avut dreptate”? Adesea reținerea de a admite că am greșit ține și de stima noastră de sine. Percepem acceptarea faptului că am greșit ca pe o slăbiciune. Poate că gândim așa: „Numai ratații mărturisesc. Oamenii inteligenți încearcă să arate că acțiunile lor au fost justificate.”

Semințele acestei tendințe de autojustificare sunt adesea plantate încă din copilărie. Când un copil este pedepsit prea aspru, condamnat sau făcut de rușine pentru niște greșeli minore, aprecierea de sine i se diminuează. În subconștient, copilul face legătura emoțională între comportamentul greșit și părerea proastă despre sine. Astfel, a admite

greșeala devine ceva „rău“. Copilului care crește cu un asemenea model emoțional îi va fi greu să-și recunoască greșelile, deoarece a face acest lucru ar echivala cu diminuarea respectului de sine.

Vestea bună este că, odată ajunși la maturitate, putem înțelege aceste modele emoționale negative fără a rămâne prizonierii lor. Realitatea este că facem cu toții greșeli; nu există adulți perfecți. Adulții maturi învață cum să distrugă modelele dăunătoare din copilărie și să accepte responsabilitatea pentru propriile greșeli. Adultul lipsit de maturitate va găsi justificări la infinit pentru propriul comportament greșit.

„Nu e vina mea!“

O asemenea justificare se regăsește adesea sub forma învinuirii celorlalți. Putem admite că ceea ce am făcut sau am spus nu a fost chiar cea mai bună idee, dar ne oferim scuza că au fost provocați de acțiunile iresponsabile ale celeilalte persoane. Astfel, dăm vina pe alții și ne este greu să admitem: „Am greșit.“ Un asemenea transfer al responsabilității este un semn de imaturitate. Copiii, prin natura

lor, dau vina pe alții pentru comportamentele lor greșite. Eu (Gary) îmi aduc aminte de un moment când fiul meu de

6 ani, întrebat despre cum scăpase un pahar cu lapte care se spărsese pe podea, mi-a explicat: „A căzut singur.“ Până în ziua de astăzi, eu și cu soția mea ne spunem în glumă unul celuilalt atunci când suntem confrunțați cu o acțiune iresponsabilă: „A căzut singur.“ Amândoi știm că glumim, dar e atât de bine să dai vina pe „el“ decât pe „mine“.

Adulții maturi învață să accepte responsabilitatea pentru acțiunile lor, în timp ce adulții imaturi continuă cu fanteziile din copilărie și au tendința să dea vina pe alții pentru greșelile lor.

La baza acceptării responsabilității pentru propriul comportament stă disponibilitatea de a admite că „nu am avut dreptate“. Paul J. Meyer, fondator al Succes Motivation, Inc. și coautor al cărții *Chicken Soup for the Golden Soul* declară: „Unul dintre cei mai importanți factori care determină succesul este disponibilitatea de a admite că ai greșit.“¹ Sunt de acord și cu medicul Spencer Johnson, care spunea: „Puține lucruri sunt

mai puternice decât a avea înțelepciunea și puterea de a admite că ai făcut o greșeală și de a îndrepta lucrurile.“² A învăța să spui „am greșit“ reprezintă un pas extrem de important în procesul de a deveni un adult responsabil și de succes.

Femeia din pragul ușii

Autoarea de blog Rees Andrews ne-a împărtășit o poveste emoționantă:

Fiul meu cel mic, Asher, are 10 ani și suferă de epilepsie și paralizie cerebrală, fiind imobilizat într-un scaun cu rotile. Ieri, în timp ce soțul meu îl urca pe Asher și căruciorul în autobuz, o tânără a încetinit, dar a depășit autobuzul. Știa ce făcea, soțul meu i-a surprins privirea în timp ce făcea depășirea și a urmărit-o în timp ce se îndrepta spre intersecție, continuându-și drumul.

Aș vrea să vă pot spune că acesta a fost un incident singular, însă din păcate ni se întâmplă cam o dată pe lună. Cu toate astea, ce a urmat a fost cu totul surprinzător.

La o oră după întâmplarea respectivă, am auzit un ciocănit în ușă. Era femeia care depășise autobuzul. Tremura.

„Îmi pare nespus de rău pentru ce am făcut. A fost o lipsă totală de respect față de familia și fiul dvs.“

Eram uluiți.

„Mă grăbeam, întârziam undeva, știam că ar trebui să opresc — de aceea mergeam așa încet — dar nu m-am putut gândi decât la locul unde trebuia să ajung. Îmi pare rău.“

Da, greșise într-adevăr. Încălcase legea. Dar nu am văzut în viața mea pe cineva mai chinuit de gânduri și remușcări și nu mi-a venit să cred că a avut curajul să vină direct la ușa noastră, neștiind ce reacție am fi putut avea. Ceea ce m-a frapat cel mai tare a fost felul în care și-a asumat total responsabilitatea pentru faptele ei. Cât de des vedem că se întâmplă asta?

Stătuse în fața ușii noastre, tremurând efectiv de neliniște din cauza gestului său. Avea nevoie să audă că o iertăm.

„Îți mulțumim din suflet. Apreciem ce ai făcut“, i-a comunicat soțul meu.

A zâmbit firav, dar plină de recunoștință, și-a cerut scuze din nou și a plecat.

Cred că toți avem ceva de învățat dintr-o astfel de atitudine și că putem admira măreția omenească.³

„Este ca și cum lui nu i se poate întâmpla să greșească!“

Prin faptul că a recunoscut că a greșit, femeia din fața ușii, despre care am vorbit, a transmis niște scuze venite din inimă. Cei mai mulți dintre noi au nevoie să audă vorbele: „Îmi pare rău. Am greșit. Îmi asum vina“ pentru a putea să repare o relație. Înțelegerea realității acestui aspect poate influența dramatic rezultatul, când vă cereți scuze pentru ceva ce ați făcut.

Joy și Rich au ajuns în biroul meu după cinci ani de căsnicie. Din punct de vedere financiar lucrurile mergeau bine. Rich își găsisse o slujbă bună după ce terminase facultatea. Joy lucrase cu normă întreagă în primii doi ani până când a născut primul copil. Părinții amândurora locuiau în oraș și i-au ajutat întotdeauna cu plăcere la creșterea copilului. Așa că Rich și Joy s-au putut bucura destul de des de timp liber petrecut împreună. Iată ce ne spune Joy:

„Viețile noastre sunt chiar minunate. Singura problemă este că Rich nu vrea niciodată să-și ceară scuze. Când se supără fiindcă lucrurile nu merg așa cum vrea el, își varsă nervii pe mine. În loc să-și ceară scuze, mă învinovățește pentru accesele sale de furie. Chiar și atunci când rareori spune «Îmi pare rău», adaugă «Dar dacă nu m-ai fi provocat tu, nu m-aș fi înfuriat». Își justifică purtarea transferând vina asupra mea. De parcă el nu ar putea greși niciodată. Întotdeauna trebuie să dea vina pe mine. Știu că nu sunt o soție perfectă, dar sunt dispusă să admit atunci când nu am dreptate. Rich nu admite niciodată.“

Când m-am întors către Rich, mi-a răspuns:

„Nu cred că este corect să îți ceri scuze pentru ceva, atunci când nu este vina ta. E adevărat că mă înfurii, dar o fac deoarece ea mă privește de sus și mă face să mă simt ca și cum nu aș fi un tată bun. Petrec cât de mult timp pot

cu fiul meu, dar în fiecare săptămână ea mă cicălește cu remarci de genul: «Fiul tău nu o să te recunoască dacă nu petreci mai mult

timp cu el». Trebuie să muncesc din greu la serviciu și când ajung acasă sunt obosit. Am nevoie de timp ca să mă destind. Nu pot să intru în casă și să stau două ore să mă joc cu Ethan.“

„Nu ți-am cerut niciodată două ore, a răspuns Joy. 15 minute ar fi un început bun.“

„Exact despre asta vorbeam, a spus Rich. Dacă petrec 15 minute, cu siguranță săptămâna viitoare îmi va cere 25. Nu pot s-o mulțumesc orice aș face.“

Era evident pentru mine că ceea ce spunea Joy atenta la respectul de sine al lui Rich. El voia să fie un tată bun, iar comentariile lui Joy sugerau contrariul. El nu era dispus să accepte o asemenea concluzie, iar modalitatea sa de a-și exprima durerea erau izbucnirile nervoase. Adevărul este că atât Joy, cât și Rich trebuiau să-și ceară scuze. Problema era că niciunul dintre ei nu considera că greșise în vreun fel.

Când o relație este deteriorată de durere și mânie, scuzele sunt întotdeauna un lucru bun. În acest caz, atât Joy, cât și Rich erau răniți și înfuriați. Îl rănise

mesajul de condamnare al lui Joy. Ea era rănită de vorbele grele pe care i le arunca Rich. Niciunul dintre ei nu avea intenția să-l rănească pe celălalt. Totuși, amândoi se făceau vinovați de faptul că nu-l tratau corect pe celălalt.

La sfârșitul sesiunii de consiliere, i-am întrebat dacă ar fi posibil să-l văd pe Rich singur; iar în săptămâna de după aceea pe Joy singură. Iar în a patra sesiune urma să fim din nou toți trei împreună. Au fost de acord. Mi-am dat seama că singura satisfacție pe care au simțit-o la sfârșitul sesiunii a fost faptul că își împărtășiseră problemele unei a treia persoane și că, poate, în săptămânile următoare urma să găsim niște soluții.

Motivele lui Rich

În sesiunea cu Rich, nu mi-a trebuit prea mult să descopăr de ce comentariile lui Joy despre faptul că nu petrecea destul timp cu Ethan provocaseră o asemenea reacție negativă. Crescuse într-o familie în care tatăl său fusese plecat majoritatea timpului. De obicei, pleca duminica seara și se întorcea vinerea după-amiaza. Sfârșitul de săptămână îl

petrecea jucând golf și/sau vizionând evenimente sportive. Rich jucase golf de câteva ori cu tatăl său în timpul liceului și din când în când văzuseră câte un meci de fotbal împreună. Dar Rich a plecat la facultate cu sentimentul că nu-și cunoștea cu adevărat tatăl. Și-a jurat că acest lucru nu se va repeta dacă va avea un copil; că va găsi o cale de legătură cu el; că fiul său va ști că este iubit. Din cauza dorinței sale intense de a fi un tată bun, reproșurile lui Joy îi provocaseră multă durere.

Răspunsul furios al lui Rich răspundea modelului pe care îl observase la mama sa, care avea adesea izbucniri nervoase față de tatăl său.

*Răspunsul furios al lui Rich
răspundea modelului pe care îl
observase la mama sa, care avea
adesea izbucniri nervoase față de
tatăl său.*

Rich se regăsea în durerea mamei sale și simțea că tatăl său merita felul în care era

tratat. Nu își învinovătea mama, dar se întreba adesea de ce tatăl îi suporta comportamentul. Acum, ca adult, credea că acele cuvinte aspre pe care i le adresa lui Joy erau justificate. Nici mama sa nu simțise vreo nevoie să-și ceară scuze, pretinzând că soțul ei nu avea dreptate să-i vorbească în acel fel.

Am abordat o strategie în două etape. Mai întâi, am încercat să-l fac pe Rich să înțeleagă că exemplul familiei în care crescuse nu era neapărat un model sănătos. A admis imediat că mama și tatăl său nu aveau căsnicia plină de dragoste, de atenție și de sprijin reciproc pe care și-ar fi dorit-o. I-am spus că atât timp cât urmărea modelul părinților săi, o asemenea căsnicie rămânea un ideal, și nu o realitate. Apoi, am încercat să-l ajut să înțeleagă diferența dintre

a înțelege de ce facem ceea ce facem și *a accepta* ceea ce facem. Era ușor de înțeles de ce îi răspundea Rich lui Joy în acel fel. Dar să consideri acel comportament corespunzător însemna să distrugi exact lucrul pe care îl dorea:

o căsnicie intimă.

Abordarea „Sunt de acord“ / „Nu sunt de acord“

L-am provocat cu o nouă abordare. O abordare care le-a ajutat pe multe cupluri să supraviețuiască cu succes în lumea eșecurilor umane. Eu o numesc „Sunt de acord“ / „Nu sunt de acord“. *Sunt de acord* că am dreptul să mă simt jignit, furios, dezamăgit și frustrat sau oricum altcumva m-aș simți. Nu-mi pot alege sentimentele; pur și simplu le trăiesc. Pe de altă parte *nu sunt de acord* cu ideea că din cauza sentimentelor mele am dreptul să ofensez pe cineva cu cuvintele sau comportamentul meu. Să-mi rănesc partenerul de viață pentru că partenerul de viață m-a rănit și el este ca și cum ai declara război civil, un război în care nu există învingători.

Prin urmare, voi căuta să-mi exprim emoțiile într-un fel care nu îl va ataca pe partenerul meu de viață, ci va păstra potențialul de împăcare. Am redactat împreună o declarație pe care Rich urma să o prezinte și care să îndeplinească acest obiectiv. Iată ce am obținut:

„Draga mea, te iubesc foarte mult și îl iubesc pe Ethan foarte mult. Vreau mai mult decât orice să fiu un soț bun și un tată bun. Poate că vreau acest lucru încă și mai mult fiindcă nu am avut o relație strânsă cu tatăl meu și i-am văzut pe părinții mei certându-se tot timpul. De aceea vreau să-ți împărtășesc ceva care mă doare foarte rău și te rog să mă ajuți să găsesc o soluție. Când te-am auzit spunând seara trecută «Dacă nu vei petrece mai mult timp cu Ethan, va crește fără să știe cine ești», am simțit un cuțit înfigându-mi-se în inimă. De fapt, m-am dus în biroul meu și am plâns, deoarece acesta este ultimul lucru din lume care doresc să se întâmple. Așa că vrei, te rog, să mă ajuți să îmi aranjez programul în așa fel încât să pot petrece suficient timp cu Ethan și, de asemenea, să pot munci pentru a ne asigura nevoile financiare?”

L-am asigurat pe Rich de convingerea mea că Joy va răspunde în mod pozitiv la o asemenea declarație. A fost de acord cu mine.

Apoi i-am spus:

„Lucrez cu oamenii de destulă vreme ca să știu că simplul fapt de a avea un nou plan nu înseamnă neapărat că vor înceta vechile tipare. Probabil că în următoarele câteva săptămâni te vei întoarce la vechiul model de a te răsti nervos la Joy când face un comentariu despre tine. Nu este ceea ce vrei să faci, dar o vei face înainte să mai gândești. În acele momente sunt necesare scuzele. Cred că vei fi

de acord că a striga la soție este un lucru negativ, lipsit de dragoste sau de tandrețe.“ Rich m-a aprobat cu o mișcare a capului. „Prin urmare, este greșit.“

I-am amintit că Noul Testament îi îndeamnă pe soți să-și iubească soțiile și să aibă grijă de ele; să caute să le îndeplinească nevoile așa cum face Hristos pentru Biserică.⁴

„Când ții la soție, nu te încadrezi în formula unei căsnicii de succes.“ Rich m-a aprobat din nou cu o mișcare a capului. Prin urmare, trebuie să înveți să spui cuvintele: „Aseară mi-am pierdut cumpătul. Am țipat la tine și am spus niște lucruri urâte. Am greșit. N-am fost tandru, n-am fost iubitor și n-am fost

drăguț. Știu că te-am făcut să suferi și îmi pare rău, fiindcă nu vreau să fac acest lucru. Și vreau să te rog să mă ierți. Știu că am greșit.“

Rich și-a notat aceste cuvinte. Ne-am rugat împreună și am cerut ajutorul lui Dumnezeu pentru ca Rich să reușească în încercarea lui de a face față durerii și a-și înfrâna mânia. A fost o sesiune dificilă, dar simțeam că Rich era deschis să facă o schimbare.

Provocarea lui Joy de a ierta

Sesiunea cu Joy a fost mai dificilă — nu pentru că nu dorea să aibă o căsnicie mai bună, ci pentru că îi era imposibil să înțeleagă cum se poate dezlănțui un om cu atâta furie asupra soției sale dacă o iubește cu adevărat. Pentru ea, asemenea lucruri erau incompatibile. Prin urmare, ajunsese să pună la îndoială dragostea pe care Rich o nutrea.

Mi-am exprimat empatia pentru perspectiva din care vedea lucrurile, dar am încercat să o ajut să înțeleagă că nimeni nu este perfect în ceea ce privește dragostea. Este adevărat că o dragoste perfectă nu l-ar răni niciodată pe cel iubit. Dar nimeni nu este capabil de dragoste

perfectă din cauza unui motiv foarte simplu: suntem ființe imperfecte. Biblia ne arată acest lucru foarte clar: cu toții suntem păcătoși.⁵ Chiar și cei care spun că sunt creștini sunt capabili să păcătuiască. De aceea, trebuie să învățăm să ne mărturisim păcatele în fața lui Dumnezeu și a persoanei față de care am păcătuit.⁶ Căsniciile bune nu sunt dependente de perfecțiune, ci de disponibilitatea de a ne recunoaște greșelile și de a căuta iertarea.

Nimeni nu este capabil de dragoste perfectă din cauza unui motiv foarte simplu: suntem ființe imperfecte.

Mi-am dat seama că, teoretic, Joy era de acord cu ceea ce spuneam. Avusese o educație religioasă și cunoștea aceste lucruri. Dar durerea emoțională — pe care i-o provocaseră cuvintele aspre ale lui Rich — o făcea să-i fie foarte greu să-l ierte.

„Mai ales că nu-și cere niciodată scuze“, mi-a spus.

Am fost de acord cu ea că scuzele făceau parte integrantă din procesul de iertare și împăcare. Am întrebat-o la ce se aștepta în materie de scuze adevărate.

„Vreau să fie sincere, mi-a răspuns. Nu vreau doar să-mi spună: «Îmi pare rău că te-am făcut să suferi.» Vreau să-și recunoască comportamentul greșit pe care l-a avut. Mă doare atât de rău, mi-a spus. Cum poate să treacă atât de ușor peste așa ceva fără să-și ceară scuze? Cum de nu poate să-și dea seama cât de greșit este să ți pi la cineva?

În următoarele 30 de minute, Joy și cu mine am vorbit despre relația dintre durerea emoțională și respectul de sine. Am încercat să-i explic dinamica emoțională a familiei lui Rich și de ce fusese rănit atât de adânc de comentariile ei cum că nu este un tată bun. Acestea poate că fuseseră adevărate — cel puțin din perspectiva ei —, dar pentru el era ca și cum o bombă verbală explodase în sufletul lui. Răspunsul său natural fusese să riposteze așa cum o văzuse adesea pe mama sa făcând.

„Dar poate să se schimbe, după ce a crescut cu un asemenea model?“, m-a întrebat ea.

„Oamenii sunt ființe minunate. Suntem capabili să ne schimbăm, mai ales când apelăm la ajutorul lui Dumnezeu. Cred că Rich este sincer și mai cred că începe să se cunoască pe sine mai bine. De asemenea, cred că vom asista la schimbări semnificative în viitor“, i-am spus.

„Sper că da“, mi-a răspuns Joy. „Îl iubesc atât de mult și vreau să avem o căsnicie bună. Știu că avem probleme mari. Sper doar să nu fie prea târziu.“

Am încheiat sesiunea vorbind despre cum Joy și-ar putea exprima preocuparea, cu privire la faptul că Rich nu-și petrece destul timp cu Ethan, într-un mod pozitiv care să nu-i submineze respectul de sine. I-am sugerat că, dacă cererile sale ar fi mai precise, Rich le-ar putea privi mai puțin ca pe niște condamnări. O sugestie sau o simplă cerere sunt foarte diferite de o cerere imperativă. Am explorat împreună cam ce fel de lucruri i-ar putea cere lui Rich. Iată o parte din lista pe care am întocmit-o.

- „Vrei să te joci Monopolly cu Ethan până când termin eu de pregătit cina?”
- „Ce-ar fi să ieșim toți trei la o plimbare după cină?”
- „Vrei să-i faci tu baie lui Ethan în seara asta?”
- „Poți să-i citești o poveste lui Ethan cât îi pregătesc baia?”
- „Poți să te joci cu Ethan în curte câteva minute după cină cât timp spăl eu vasele?”

Îmi dădeam seama că Joy era mai degrabă adepta ideii de cereri specifice în opoziție cu cea de plângeri generale. Așa că am provocat-o:

„Niciodată mai mult de o cerere pe săptămână. Bine?”

Și atunci când face diverse lucruri cu Ethan, întotdeauna spune-i o vorbă bună. Spune-i cât de mândră ești de treaba pe care o face ca tată. Spune-i cât de mult apreciezi faptul că se joacă cu Ethan în timp ce tu pregătești masa. Nu lăsa nimic să treacă neobservat sau neremarcat. Fiindcă Rich vrea cu disperare să fie un tată bun, atunci când îți exprimi

aprecierea față de el îi întărești respectul de sine. Și creezi un climat emoțional pozitiv între voi doi.“

Următoarele patru sesiuni au fost la fel de productive ca și primele trei. Eram încântat să-i văd cum descopereau perspective noi în relația lor, recunoscându-și fostele tipare emoționale și dezvoltând noi modalități de a-și răspunde unul celuilalt. Rich a învățat să spună „Am greșit“ atunci când, ocazional, îi vorbea aspru lui Joy. Iar ea a învățat să spună „Am greșit și îmi pare rău că te-am jignit“ atunci când făcea un comentariu negativ referitor la capacitatea lui de tată.

A devenit evident în cursul sesiunilor noastre de consiliere că limbajul principal al scuzelor lui Rich era: „Îmi pare rău.“ Când Joy spunea aceste cuvinte, el era gata să o ierte. Pe de altă parte, limbajul principal al scuzelor lui Joy era „Am greșit!“ Ceea ce voia era ca Rich să știe că vorbele sale grele erau o greșeală. Căsnicia lor a făcut un pas uriaș înainte, atunci când ea a învățat să-și exprime regretul autentic, iar el a învățat să-și accepte

responsabilitatea

pentru comportamentul greșit; iar amândoi au învățat să și le comunice unul celuilalt.

Puterea expresiei „Am greșit!”

Pentru mulți oameni, cea mai importantă parte a unei scuze este să admiți că ai greșit în comportamentul tău. Linda din Seattle mi-a spus următoarele lucruri:

„Soțul meu nu vrea niciodată să admită că a greșit în vreun fel. Pur și simplu se face că plouă și refuză să discute. Dacă încerc să abordez subiectul, îmi spune: «Nu știu ce am făcut. De ce nu vrei s-o lași baltă?» Dacă ar putea să recunoască faptul că a greșit, aș fi dispusă să îl iert. Dar când el se comportă ca și cum n-ar fi făcut nimic rău, e foarte greu să trec cu vederea ce face.

Cu lacrimi în ochi, mi-a spus:

„Aș vrea să-l aud măcar o dată spunând «îmi pare rău».”

Alyssa are 27 de ani. Copil fiind, tatăl său a învățat-o că

un om înțelept este dispus să-și asume responsabilitatea pentru greșelile sale.

„N-o să uit niciodată ce mi-a spus: «Cu toții facem greșeli, dar singura greșeală care te va distruge este cea pe care nu ești dispus să o accepți.» Îmi amintesc când eram mică și făceam ceva greșit. Se uita la mine și mă întreba: «Ai ceva de spus?» El zâmbea și eu îi spuneam: «Am făcut o greșeală. Te rog să mă ierți.» El mă îmbrățișa și spunea: «Ești iertată.» Faptul că îmi recunosc greșelile este o parte din mine și îi datorez totul tatălui meu.“

Cu cinci ani în urmă, Alyssa s-a măritat cu Robert, pe care l-a descris ca fiind „cel mai cinstit om pe care l-am întâlnit vreodată“. Ea continuă:

„Nu vreau să spun că e perfect. Vreau să spun că e întotdeauna dispus să-și asume greșelile. Cred că de asta îl iubesc pe Robert atât de mult, pentru că e întotdeauna gata să spună: «Am făcut o greșeală. N-am avut dreptate. Te rog, iartă-mă.» Îmi place un om care este dispus să-și asume responsabilitatea pentru greșelile sale.“

Este evident că pentru Alyssa limbajul principal al scuzelor este asumarea responsabilității pentru comportamentul propriu.

Michael, un bărbat necăsătorit de 24 de ani, nu și-a auzit vreodată tatăl cerându-și scuze mamei sale ori lui. La 18 ani a plecat de acasă și nu s-a mai întors niciodată.

„Simțeam că tatăl meu era un ipocrit, a explicat el. În comunitate era recunoscut ca un om de succes, dar în mintea mea era un ipocrit. Cred că de aceea m-am grăbit întotdeauna să-mi cer scuze, fiind dispus să-mi admit greșelile. Nu vreau ca relațiile mele să fie false și știu că asta se întâmplă dacă nu sunt dispus să admit când nu am dreptate.“

Dacă vă doriți ca oameni precum Michael să vă simtă scuzele ca fiind autentice, puteți folosi afirmații ca cele enumerate în continuare:

Declarații de asumare a responsabilității

Știu că ceea ce am făcut este greșit. Aș putea încerca să-mi găsesc justificări, dar nu am nicio scuză. Pur și simplu, ceea ce am făcut a fost un lucru egoist și greșit.

Am făcut o mare greșeală. În acel moment, nu m-am prea gândit la ceea ce făceam. Dar privind în urmă, îmi dau seama că tocmai asta este problema. Ar fi trebuit să mă gândesc înainte să acționez. Ceea ce am făcut a fost greșit.

Felul în care ți-am vorbit a fost greșit. A fost aspru și fals. Am vorbit la supărare încercând să-mi caut scuze. Am vorbit fără dragoste și înțelegere. Sper că vei putea să mă ierți.

Am repetat o greșeală pe care o mai discutaserăm înainte. Chiar am greșit rău de tot. Știu că a fost vina mea.

SUBIECTE DE REFLECȚIE

Numiți câteva dintre cele mai revoltătoare scuze pe care le-ați auzit de la persoane care nu voiau să recunoască faptul că au greșit. De ce credeți că le-a fost greu să recunoască?

Capitolul de față ne-a învățat cum deseori avem impresia că este un semn de slăbiciune să recunoaștem când greșim. Cum vă simțiți când vă recunoașteți vina?

Note:

¹ Așa cum a fost citat în Ken Blanchard și Margret McBride, *The One Minute Apology* New York, Harper Collins, 2003, p. 1.

² *Ibid.*, p. x.

³ Reese, Andrews, „An Unexpected Journey“, Reese Andrews Blog, April 18, 2012. <http://www.reeseandrews.com/unexpected-apology/>.

⁴ Efeseni 5:25-33.

⁵ Romani 3:23.

⁶ Ioan I 1:8-10.

CAPITOLUL 4

„Cum pot repara lucrurile?“

Îndreptarea greșelii

ERA GENUL ACELA DE POVESTE emoționantă pe care o auzim în preajma Crăciunului. În Youngstown, Ohio, un hoț a fugit cu ibricele acelea roșii pe care le pun pentru donații cei de la Armata Salvării. Mai exact, hoțul, care era și îmbrăcat într-o uniformă a celor din Armata Salvării, a plecat cu banii și ceainicul, când voluntarul care suna din clopoțel avea o pauză.

Dar, ceea ce putea rămâne o simplă poveste despre „săracii tâlhăriți“ s-a transformat într-o poveste înduioșătoare, două zile mai târziu, când cineva a lăsat la sediul Armatei Salvării 130 \$ însoțiți de un bilet de scuze: „Aici o să găsiți banii pe care i-am luat și încă ceva pentru un ibric și un clopoțel nou... Și, vă

rog, iertați-mă!“¹ Hoțul neidentificat nu numai că și-a recunoscut vina, dar a făcut și o donație prin care a remediat situația.

La polul opus, familiile victimelor atacului armat din Aurora, Colorado, s-au simțit insultate de oferta proprietarilor lanțului de cinematografe, unde s-a desfășurat tragedia, de a „repara lucrurile“ oferind bilete la următoarea

premieră. O scrisoare către conducerea Cinemark a acuzat compania că este „oarbă la suferința noastră“. Caren și Tom Tewes, al căror fiu, Alexander, a murit în atentat, au mărturisit că ar fi fost mai potrivit ca lanțul să fi oferit un procent din profit pentru victime și familiile lor. „Am pierdut totul“, a declarat Caren Tewes.²

Ideea de „a îndrepta lucrurile“, de a compensa o greșeală, este înrădăcinată adânc în psihicul uman, pornind de la sistemul nostru de justiție și ajungând la relațiile familiale. Dacă, de exemplu, frățiorul Sophiei, Jacob, i-ar fura acesteia jucăria preferată, mama și tata l-ar pune să i-o dea înapoi. Dacă însă un infractor fură de la cineva, un judecător îi va impune să plătească pentru

fapta sa într-un fel sau altul. Mai mult decât încarcerarea propriu-zisă, infractorul trebuie să depună efortul de a îndrepta răul făcut victimei.

„Mă aștept să încerce să repare lucrurile“

New Webster Dictionary definește *reparația* ca „acțiunea de a da ceva înapoi proprietarului de drept“ sau „a da ceva ca echivalent pentru ceea ce s-a pierdut, distrus etc.“ În cartea sa, *Since Nobody's Perfect... How Good Is Good Enough?*, Andy Stanley scrie: „Dorința de a încerca să faci ceva în compensație pentru durerea pe care ai cauzat-o este dovada unor scuze veritabile. O voce în interiorul tău spune: «Trebuie să fac ceva să mă revanșez pentru ceea ce am făcut».“³

Everett Worthington Jr., profesor de psihologie la Virginia Commonwealth University și cercetător de top în domeniul iertării, denumește actul de a încerca o asemenea compensație drept „egalizare“.

Egalizare înseamnă să compensezi pierderea pe care cealaltă persoană a suferit-o. Reparația înseamnă egalizarea balanței justiției. Orice jignire sau ofensă adusă unei persoane o face pe aceasta să piardă ceva. Poate că ceea ce pierde este respectul de sine ori un beneficiu - tangibil (ca de exemplu, dacă eu îți aduc ofense în fața șefului tău și pierzi o oportunitate de promovare). Deci este un act de bunăvoință pe care ofensatorul îl oferă în compensație pentru pierdere.⁴

Pentru unii oameni, reparația este limbajul de bază al scuzelor. Pentru ei, afirmația: „Nu este corect faptul că te-am tratat în acest fel“ trebuie să fie urmată de: „Ce pot să fac ca să-ți arăt că încă țin la tine?“ Fără acest efort de reparare, asemenea oameni vor pune la îndoială sinceritatea scuzelor. Vor continua să se simtă lipsiți de dragoste chiar și atunci când li s-a spus: „Îmi pare rău; am greșit.“ Ei vor aștepta să primească reasigurări că îi iubiți.

Această realitate a fost vizibilă în repetate rânduri de-a lungul cercetării noastre. Oamenii făceau mereu afirmații precum următoarele:

„Mă aștept să încerce să repare ceea ce a mers rău.“

„Mă aștept la regrete din partea sa dar, de asemenea, și la un efort sincer de a îndrepta răul făcut prin ruptura dintre noi.“

„Vreau să îndrepte situația, așa cum trebuie. Lucrurile nu se îndreaptă de la sine, doar pentru că a spus «îmi pare rău».“

Întrebarea este, în acest caz, cum putem să ne revanșăm în cel mai eficient mod? Din moment ce esența reparației este reasigurarea partenerului de viață sau a altui membru al familiei că îl iubiți cu adevărat, este esențial să o exprimați în limbajul dragostei propriu celeilalte persoane.

Învățarea celor cinci limbaje ale iubirii

După 35 de ani de căsnicie și consiliere matrimonială, sunt convins că există cinci limbaje fundamentale emoționale ale iubirii.

Fiecare persoană are unul dintre cele cinci, ca limbaj de bază. Dacă vorbiți limbajul de bază al ei/lui, el/ea vor fi reasigurați de dragostea dvs., iar revenirea la starea inițială se va face cu succes. Totuși, dacă nu vorbiți limbajul lor de bază în ceea ce privește iubirea, toate eforturile de a vă cere scuze s-ar putea să fie în zadar. Prin urmare, haideți să trecem pe scurt în revistă cele cinci limbaje ale dragostei⁵, folosind cercetările mele pentru a oferi exemple care vor demonstra că a vorbi limbajul de bază al partenerului vă va încununa cu succes eforturile de revenire la starea inițială.

Cuvintele de confirmare

Limbajul dragostei numărul unu este reprezentat de *cuvintele de confirmare*, adică folosirea cuvintelor pentru a-l încuraja pe celălalt. „Îți stă bine în costumul ăsta“; „Apreciez cu adevărat ceea ce ai făcut pentru mine“; „Ești atât de atentă cu mine“; „În fiecare zi îmi aduci aminte cât de mult te iubesc“; „Îmi place foarte mult această mâncare. Ești o bucătăreasă excelentă. Știu cât de mult timp

și câtă energie îți ia să gătești și apreciez foarte mult acest lucru.“ Folosirea cuvintelor pentru a încuraja cealaltă persoană se poate concentra asupra personalității ei/lui, comportamentului, felului în care se îmbracă, realizărilor sau frumuseții. Important este ca vorbele să comunice verbal afecțiunea și aprecierea pentru acea persoană.

Iată câteva exemple, extrase din cercetările noastre, de oameni pentru care confirmările reprezintă limbajul lor de bază în dragoste. Veți vedea cum ascultarea acestor cuvinte a făcut ca eforturile partenerului de viață să fie încununate de succes.

Kate are 29 de ani și e măritată cu Brad de șase ani. „Știu că scuzele lui Brad sunt sincere atunci când își retrage acele cuvinte groaznice și când îmi spune cât de mult mă iubește. Uneori merge până la extrem atunci când îmi spune cât de minunată sunt și cât de rău îi pare că m-a rănit. Cred că știe că este nevoie de o mulțime de cuvinte pozitive care să compenseze lucrurile urâte pe care le-a spus.“

L-am întâlnit pe Tim în pauza unuia dintre seminarele mele matrimoniale. Discutaserăm despre scuze, iar el mi-a spus despre soția sa: „Aproape întotdeauna știe cum să-și ceară scuze. N-am mai întâlnit pe altcineva care să facă acest lucru atât de bine.“

Am fost impresionat și am ascultat cu atenție în timp ce-mi explica:

„De obicei spune ceva de genul: «Tim, îmi pare atât de rău că am... Ești atât de minunat și îmi pare atât de rău că te-am rănit. Te rog frumos să mă ierți.» Iar apoi mă îmbrățișează. Funcționează de fiecare dată. Sunt cuvintele acelea: «Ești atât de minunat!», care mă impresionează. Și niciodată

n-am putut să n-o iert, fiindcă am știut că e sinceră. Cu toții facem greșeli; nu mă aștept de la ea să fie perfectă.“

Pentru Tim, cuvintele de confirmare reflectă limbajul de bază al dragostei și sunt partea favorită din ritualul scuzelor. Sunt toată reparația de care are nevoie.

Serviciile

Al doilea limbaj al dragostei îl reprezintă *serviciile*. Acest limbaj al dragostei se bazează pe vechea axiomă: „Faptele sunt mai grăitoare decât vorbele.” Pentru acești oameni, dragostea este demonstrată prin acte de bunăvoință venite din inimă. Datul cu aspiratorul, spălatul vaselor, schimbarea scutecului copilului, cafeaua la pat servită celuilalt... toate acestea sunt servicii. Pe acei oameni pentru care gesturile reprezintă limbajul de bază al dragostei, nimic nu îi reasigură mai mult decât aceste mici acte de bunăvoință.

Gwen se afla în cabinetul meu și era vizibil nemulțumită.

*„Cum poate să mă iubească
și să nu facă nimic?”*

„M-am săturat de scuzele lui, mi-a spus. «Îmi pare rău, îmi pare rău, îmi pare rău.» Altceva nu zice. De parcă asta ar trebui să îndrepte totul. Ei bine, *îi pare rău*, dar după ce zbiară și țipă la mine

și mă face în toate felurile, doar cu atât nu se îndreaptă situația. Eu vreau să știu următorul lucru: dacă mă iubește, de ce nu face ceva ca să mă ajute în casă? M-am săturat să trăiesc cu un bărbat care stă în fața televizorului în timp ce eu gătesc și spăl vasele. Muncesc în afara casei la fel ca și el. Nici măcar nu tunde iarba. Cum poate să mă iubească și să nu facă nimic? Faptele vorbesc mai tare decât vorbele.“

În mod evident, limbajul de bază al dragostei pentru Gwen îl reprezintă serviciile, limbaj pe care soțul ei nu îl vorbește. Prin urmare, scuzele sale sunt inutile. Ea nu poate concepe faptul că lui îi poate părea sincer rău și totuși să nu o ajute.

Am petrecut ceva timp cu Gwen, i-am explicat cele cinci limbaje și i-am spus ceea ce credeam: că soțul său nu avea nici cea mai mică idee care era limbajul ei. Iar ea nu avea nici cea mai mică idee care era limbajul lui. La mai puțin de trei luni după aceea, ea și soțul ei, Mark, descoperiseră — și vorbeau — limbajul dragostei celuilalt. Căsnicia lor o luase pe drumul cel bun, de asemenea. El și-a

dat seama că

o simplă scuză verbală nu era niciodată de ajuns pentru ea. Era nevoie de reparație — s-o reasigure de dragostea sa — iar acest lucru trebuia realizat prin servicii. Nu-l văd pe Mark prea des, dar când îl văd, întotdeauna îmi mulțumește pentru noile perspective asupra dragostei și a scuzelor, care „i-au salvat căsnicia“.

La finalul seminarelor mele matrimoniale, de obicei invit un soț să ia mâna soției sale, să o privească în ochi și să repete după mine următoarele cuvinte: „Știu că nu sunt un soț perfect. Sper că mă vei ierta pentru greșelile mele din trecut. Sincer, vreau să fiu un soț mai bun și te rog să mă înveți cum să fac acest lucru.“ Apoi le cer soțiilor să repete lucruri similare soților lor. O femeie, care nu a putut

să-i spună acele cuvinte soțului ei, a dezvăluit mai târziu, într-unul dintre chestionarele pe care le dăm spre completare, că nu s-a putut gândi nici măcar la o singură ocazie în care soțul ei să-i prezinte scuze veritabile de-a lungul căsniciei lor de 13 ani. Dar, apoi, a adăugat:

„Prima mea speranță [de a-l vedea cerându-și scuze cu adevărat] a fost la sfârșitul conferinței dvs. N-am putut să-i spun cuvintele în acel moment, dar în seara respectivă a început să mă ajute cu copiii și cu cina. Mi-am dat seama că s-a întâmplat ceva cu el. Sper că a descoperit că serviciile reprezintă limbajul iubirii mele. Rămâne de văzut dacă va continua cu această schimbare de comportament“, a continuat, admitând totuși că are îndoieli. „Știu că, dacă aș simți că mă iubește cu adevărat, aș fi dispusă să-l iert pentru toate greșelile din trecut. Mai mult decât orice, vreau ca soțul meu să mă iubească.“

Succesul scuzelor sale depinde acum de dorința sa de a se compensa pentru trecut prin a-și reasigura soția că o iubește vorbind limbajul ei primordial de dragoste.

Același principiu se aplică și în prietenii. Ben era un bărbat amabil, angajat al departamentului de urbanistică al primăriei. A intrat în conflict cu Steve, un coleg de-al

său. La început, Ben și Steve au considerat că au multe în comun, servind prânzul împreună de cele mai multe ori și discutând despre interesele lor comune, precum golful sau politica. Într-o zi, vrând să facă o farsă, Steve a intrat pe computerul lui Ben în timp ce acesta era plecat. Steve s-a dat drept Ben și a trimis un e-mail celor șase persoane din grupul lor de lucru, invitându-i la Ben acasă pentru o petrecere de Revelion: „Nu aduceți nimic — doar pe voi înșivă!“ A doua zi, un coleg l-a alertat pe Ben cu privire la falsa invitație. Ben nu s-a simțit câtuși de puțin amuzat, ci furios și trădat.

Când Ben i-a cerut socoteală, Steve și-a dat seama că Ben nu apreciasse gluma lui câtuși de puțin și și-a cerut scuze în mod sincer. Totuși, înainte ca Ben să-i accepte scuzele, era nevoie ca Steve să îndrepte lucrurile. La insistențele lui Ben, Steve a trimis un e-mail, care explica ceea ce făcuse, celor din grup. Această retractare l-a putut face pe Ben să simtă că Steve și-a asumat răspunderea pentru greșeala sa și a îndreptat lucrurile. Prietenia lor a primit o a doua șansă. Dacă

Steve nu ar fi fost dispus să facă acest lucru, Ben i-ar fi considerat scuzele incomplete, iar prietenia lor, mai mult ca sigur, ar fi luat sfârșit.

Oferirea cadourilor

Cel de-al treilea limbaj al dragostei este *oferirea cadourilor*. Este un lucru universal să dăruiești și să primești cadouri ca exprimare a dragostei. Antropologii au explorat etnografiile a sute de culturi peste tot în lume. Nu au descoperit nicăieri o cultură în care dăruirea de cadouri să nu fie o exprimare a dragostei. Un cadou spune: „Mă gândesc la tine. Uite ce-am luat pentru tine.“

Cadourile nu trebuie să fie scumpe. Nu spun oamenii dintotdeauna că „intenția contează“? Totuși, nu intenția rămasă în mintea cuiva contează, ci cadoul ce rezultă ca urmare a intenției din mintea cuiva.

Încă de la o vârstă fragedă, copiii culeg păpădii din curte pe care le dăruiesc mamelor lor ca expresie a dragostei. Soții și soțiile fac același lucru, deși lor nu le-aș sugera păpădiile. Chiar și ca adult, nu trebuie

să plătești mult: dacă nu aveți flori în curtea dvs., încercați în curtea vecinului. Rugați-l; vă va da o floare.

Pentru unii oameni, a primi cadouri reprezintă principalul limbaj al dragostei. Prin urmare, dacă persoana pe care ați ofensat-o preferă limbajul dragostei exprimat prin *oferirea cadourilor* și doriți să vă compensați pentru greșeala pe care ați făcut-o, dăruirea de cadouri va reprezenta o metodă eficientă de reparare.

Bethany consideră scuzele soțului ei sincere, deoarece el vorbește limbajul ei:

„Își cere scuze; apoi seara îmi aduce un trandafir pentru a se revanșa față de mine. Nu știu exact de ce, dar trandafirul pare să-mi comunice că este sincer cu adevărat. Așa că îl iert.“

„Câți trandafiri ai primit de-a lungul anilor?“, am întrebat-o.

„Zeci, mi-a răspuns. Dar de fiecare dată când primesc unul, acest lucru îmi transmite că încă mă iubește.“ Pentru ea, cadoul reprezintă remedierea situației.

Având copilul bolnav de leucemie și adesea internat în spital, Susan încerca să înțeleagă tensiunea soțului său.

„Adeseori, își vărsa nervii pe mine, dar nu băgam de seamă, fiindcă îl înțelegeam. Din senin, într-o bună zi

a intrat în salonul de spital cu un buchet de flori și o felicitare și și-a cerut scuze pentru felul în care se comporta cu mine. A fost unul dintre cele mai tandre momente ale căsnicieii noastre. Și-a dat seama singur că mă făcea să sufăr și a luat inițiativa să-și ceară scuze. Florile și felicitarea m-au convins. Știam că e sincer.“

Nu doar și-a cerut scuze, dar s-a și revanșat față de Susan vorbind limbajul ei de dragoste, *oferirea cadourilor*.

Timpul de calitate

Limbajul dragostei cu numărul patru este *timpul de calitate*. Când îi acorzi unei persoane atenția ta deplină, îi comunici: „Ești important(ă) pentru mine.“ Timp de calitate înseamnă că nu există nimic care să-ți distragă atenția. Televizorul este oprit; revistele sunt pe masă, alături de cărți. Nu

plătești facturi; nu te uiți la ecranul unui computer. Îi acorzi celeilalte persoane deplina ta atenție. Dacă îi ofer soției 20 de minute de timp de calitate, înseamnă că i-am dat 20 de minute din viața mea, iar ea a făcut același lucru pentru mine. Este o metodă puternică de comunicare a dragostei. Pentru unii oameni, acesta este limbajul lor de bază în dragoste. Nimic nu comunică mai bine dragostea decât timpul de calitate. Asemenea momente nici măcar nu trebuie să includă activități majore sau proiecte împreună; pot fi pur și simplu conversații extinse între doi oameni. Pentru acei oameni, timpul de calitate este un mod excelent de a ajunge la etapa reparatorie. Mary din

St. Louis își aduce aminte de niște scuze deosebite pe care le-a primit într-o după-amiază de duminică după ce a luat parte la o conferință pe teme matrimoniale. Ea și soțul său tocmai serviseră prânzul împreună și începuseră să se relaxeze: „Phil s-a uitat la mine și mi-a spus cât de rău îi părea pentru felul în care mă tratase. Se simțea mizerabil și nici măcar nu mai vorbeam unul cu celălalt. S-a uitat la mine în timp ce-mi ținea mâinile

și mi-a mulțumit pentru că am cumpărat bilete la conferință. Mi-a spus despre conferință că îi deschisese ochii și îl provocase să fie soțul care neglijase să fie în ultimii cinci ani de căsnicie. Simplul fapt că îi vedeam în ochi bucuria adevărată și durerea m-a convins că era sincer. Faptul că își rezervase timp ca să vorbească cu mine și să-și ceară scuze pentru cum se

comportase în ultima săptămână era mai mult decât îmi puteam închipui. Înainte, de fiecare dată când încerca să-și ceară scuze, spunea „îmi pare rău“, și cu asta basta. Era ca și cum ai pune muștar pe un crenvurști; ceva ce faci de fiecare dată, în mod reflex. Dar de data asta era altceva. Știam că era sincer și l-am iertat cu dragă inimă.“

Phil vorbea limbajul dragostei lui Mary, adică îi oferea timpul de calitate, iar acesta era lucrul decisiv. Nu e nevoie să vă țineți de mâini, dar este nevoie să-i acordați întreaga atenție persoanei față de care vă cereți scuze. Dacă persoana pe care ați ofensat-o se simte iubită beneficiind de timp de calitate cu dvs., atunci doar asta o va convinge că scuzele vă sunt sincere. Să-i oferiți atenția deplină în

timp ce vă cereți scuze reprezintă revanșa necesară și suficientă, deoarece îi comunică în mod clar că este iubit(ă).

Atingerea

Limbajul dragostei numărul cinci este *atingerea*. Cunoaștem cu toții puterea emoțională a contactului fizic. De aceea luăm copiii în brațe și îi strângem la piept. Cu mult înainte de a înțelege sensul cuvântului *dragoste*, ei se simt iubiți prin atingerea fizică. Același lucru este valabil și pentru adulți. A ține mâna celuilalt, a-l săruta, îmbrățișa, a-l cuprinde pe după umeri, a-l mângâia sau a-ți trece mâna prin părul său, toate aceste lucruri sunt expresii ale limbajului atingerii fizice. Nu vorbim aici doar de soți și soții. Atingerea este un lucru normal între toți membrii familiilor, inclusiv mame și fii sau tați și fiice.

Pentru unii oameni, acesta este limbajul lor de bază în dragoste. Nimic nu vorbește mai bine despre dragoste decât atingerea încurajatoare. Pentru ei, scuzele fără atingere vor părea lipsite de sinceritate.

Robert și fiul său de 10 ani, Jake, s-au certat la un moment dat. Enervat, Robert și-a acuzat fiul că este leneș și iresponsabil. Jake a început să plângă cu sughituri. Robert și-a dat seama cât de mult îl răniseră cuvintele sale.

*După ce se acordă iertarea,
persoanele trebuie să se îmbrățișeze*

„Îmi pare rău, i-a spus. Mi-am pierdut cumpătul. Ceea ce am spus nu este adevărat. Nu ești leneș și iresponsabil. Ești doar un băiețel de 10 ani căruia îi place să se joace și să se bucure de viață. Ar fi trebuit să mă gândesc mai bine înainte să îți cer să-ți întrerupi jocul ca să faci ceva ce voiam eu să faci. Te iubesc foarte mult și mă doare să știu că te-am făcut să suferi.“

S-a îndreptat către Jake, și-a pus brațele în jurul său și l-a îmbrățișat cu putere, ca un

urs. Jake a început să plângă și mai tare, de data asta de ușurare. După ce și-a mai revenit, tatăl său l-a privit în ochi și i-a spus:

„Te iubesc atât de mult.“ Iar Jake i-a răspuns:

„Și eu te iubesc, tati.“ Și l-a îmbrățișat și el. Scuzele tatălui său au fost eficiente deoarece actul reparator s-a produs cu ajutorul limbajului de bază al fiului, atingerea.

„La ce te aștepti în materie de scuze de la soția ta?“ l-am întrebat pe Judson din Minneapolis, care era căsătorit de 15 ani. Mi-a răspuns:

„Mă aștept ca ea să înțeleagă că m-a rănit cu ceea ce a făcut, să spună că îi pare rău și apoi să-și ceară iertare. Iar după ce o iert, trebuie să ne îmbrățișăm, pentru ca procesul scuzelor să fie complet.“

Judson ne arată foarte clar că se așteaptă ca îndreptarea greșelii să fie parte integrantă din procesul scuzelor, iar atingerea este limbajul dragostei pe care îl înțelege cel mai bine. După îmbrățișare, simte că soția s-a

„compensat“ pentru greșeala ei. Fără îmbrățișare, procesului de derulare al scuzelor i-ar lipsi ceva important pentru el.

Exemplul lui Marti pentru o scuză eficientă ne arată cât de importantă este pentru ea atingerea.

„Soțul meu a făcut o remarcă jignitoare în fața copiilor. În acel moment, eu am reacționat, iar el și-a apărut cuvintele. Câteva zile mai târziu, când ne aflam cu toții la masă, s-a ridicat în picioare, a venit în fața mea, și-a pus mâinile pe umerii mei și mi-a spus în fața celor trei copii ai noștri că îi pare rău și că vrea să recunoască acest lucru față de mine și față de cei care fuseseră martori. Scuzele sale au fost eficiente pentru că: 1) a admis faptul că greșise, 2) a adus vindecare prin atingerea lui, 3) și-a cerut scuze public de față cu toți cei implicați, ceea ce m-a făcut să-l admir pentru că i-a învățat pe copii o lecție importantă și 4) pentru că mi-a refăcut reputația.

Cuvintele au fost importante, dar a fost atingerea încurajatoare cea care „a adus vindecare“ și a asigurat-o de dragostea soțului.

Dacă atingerea este limbajul de bază al dragostei pentru cineva, iar eu vreau să-mi cer scuze în mod sincer, atunci trebuie să realizez actul de reparație cu ajutorul atingerilor încurajatoare. Cuvintele singure nu vor fi de ajuns. Atingerea este cea care ne va ajuta să ne compensăm pentru greșeli.

Despăgubirea și repararea

Repararea prejudiciilor merge adesea dincolo de exprimarea dragostei printr-unul dintre cele cinci limbaje ale ei. Uneori, poate fi nevoie de *despăgubire* sau de *reparare* a unui lucru distrus — o mașină deteriorată, un ceas zgâriat... sau chiar o reputație. Vă aduceți aminte, reputația lui Marti a fost restabilită atunci când Jim a recunoscut public faptul că „remarca jignitoare“ pe care o făcuse de față cu copiii îi știrbise acesteia reputația față de ei. Dorința de a te compensa

pentru comportamentul greșit este o parte naturală a scuzelor, dacă ești cu adevărat sincer.

Un vameș se reabilitează

Există o întâmplare fascinantă înregistrată în viața lui Iisus. Marele învățător trecea prin orașul Ierihon. Faima Sa se răspândise în toată țara. În acel oraș trăia un vameș pe nume Zaheu. Vameșii nu se numărau printre cei mai iubiți oameni de către poporul evreu deoarece încasau adesea impozite exorbitante pentru stăpânii lor romani și își opreau pentru ei profituri importante. Zaheu dorea să-L vadă și să-L audă pe Iisus, profetul despre care auzise atâtea lucruri.

Fiind scund de statură, Zaheu și-a ales o strategie inteligentă. A plănuit să se urce într-un copac de unde să se uite la Iisus. Astfel putea să-L vadă și să-L audă fără a fi remarcat de mulțime. Totuși, când Iisus a ajuns în dreptul copacului, a privit în sus și I-a spus lui Zaheu: „Coboară, vreau să merg la tine acasă pentru cină.” Zaheu a fost șocat și foarte emoționat. Și-a

dat seama că avea în față un om care, deși era conștient de stilul său de viață egoist, era dispus să aibă de-a face cu el.

Imediat, Zaheu și-a cerut scuze pentru comportamentul său greșit de-a lungul anilor și a spus că intenționează să-i despăgubească pe toți cei de la care luase bani în mod nejustificat. De fapt, a promis să le înapoieze de patru ori mai mult decât le luase. Iisus a interpretat acest lucru ca pe o confesiune veritabilă și chiar l-a dat drept exemplu pe Zaheu de cum să ne comportăm atunci când greșim.⁶

Scuzele veritabile vor fi întotdeauna însoțite de o dorință de a repara nedreptățile comise, de a te compensa pentru stricăciunile făcute, de a-l asigura pe celălalt că ții cu adevărat la el. Dacă nu sunteți sigur că știți ce ar putea considera persoana ofensată că e un act de reparație, puteți pune următoarele întrebări:

Declarații de îndreptare a greșelii

Ce pot să fac pentru a îndrepta ceea ce am făcut greșit?

Știu că te-am făcut să suferi foarte mult și simt că ar trebui să mă compensez într-un fel pentru durerea pe care ți-am cauzat-o. Îmi poți face o sugestie?

Nu mă simt bine să spun doar „îmi pare rău“. Vreau să mă revanșez pentru ceea ce am făcut. Ce ai considera potrivit?

Știu că te-am făcut să suferi. Pot să-ți ofer din timpul meu ca să îndreptăm lucrurile?

Îmi pare rău că ți-am pătat onoarea. Pot să-mi retrag (public) cuvintele?

Mi-am încălcat promisiunea de un milion de ori. Vrei ca de data aceasta să-mi iau angajamentul în scris?

SUBIECTE DE REFLECȚIE

Ce părere aveți despre instanțele de judecată care oferă despăgubiri uriașe pentru repararea daunelor? Când credeți că ajunge să se exagereze cu sumele de bani oferite?

Acest capitol sugerează că există o voce interioară care cere dreptate celor care ne-au

greșit. În ce fel s-a aplicat acest lucru în viața dvs.? Ați simțit vreodată nevoia ca cineva să „plătească” pentru că v-a greșit?

A vorbi limbajul iubirii caracteristic altei persoane reprezintă un element central în procesul îndreptării unei greșeli comise față de acea persoană. Dintre cele cinci limbaje ale iubirii expuse mai sus (cuvintele de confirmare, serviciile, primirea de cadouri, timpul de calitate și atingerea), care este cel mai important pentru dvs.? De ce credeți că este cel mai important?

Note:

¹ Associated Press, “Thief returns cash from Ohio kettle with apology”, NPR, December 6, 2012. <http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=166649892>.

² Ryan, Parker, “Victims’ families of Aurora theater shooting protest remembrance event”, *Denver Post*, January 2, 2013. http://www.Denverpost.com/breakingnews/ci_22297268/

aurora-theater-victims-families-plan-boycott-theater-reopening.

³ Andy Stanley, *Since nobody’s Perfect... How Good is Good Enough?*, Sisters, Oreg, Multnomah, 2003, p. 72.

⁴ Everett L. Worthington Jr., *Forgiving and Reconciling: Bridges to Wholeness and Hope*, Downers Grove, Ill., InterVarsity, 2003, p. 205.

⁵ Pentru o privire mai atentă asupra exprimării celor cinci limbaje ale dragostei între adulți, a se vedea *Cele cinci limbaje ale iubirii*, Curtea Veche Publishing, 2008.

⁶ Luca 19:1-10.

CAPITOLUL 5

„Îmi doresc să mă schimb!“

Angajamentul sincer

CÂND DESCHIDEM ZIARUL de dimineață pe masa din bucătărie, în timp ce ne bem cafeaua, ne așteptăm ca ziarul să relateze adevărul despre subiectele zilei. Imaginați-vă, așadar, surpriza locuitorilor din Cape Cod, Massachusetts, când pe prima pagină au citit scuze scrise de editorul publicației locale *Cape Cod*, deoarece unul dintre jurnaliștii vechi ai ziarului inventa știrile. Un alt coleg vigilent

a observat neconcordanțe și a intrat la bănuieli. Baza de date a fost verificată, sursele contactate. Concluzia: persoanele din reportajele respective nu existau și întâmplările nu avuseseră niciodată loc.

În concluzie, editorul și-a recunoscut greșeala: „Cum s-a ajuns la asta? Este o

întrebare la care nu putem da un răspuns suficient de bun... Nu putem face altceva decât să învățăm din această lecție dureroasă și să avem grijă ca astfel de lucruri să nu se mai repete.“ În continuare, editorul a expus pașii necesari pentru prevenirea acestor incidente.¹ „De aici înainte, vom preveni astfel de lucruri.“

Pe de altă parte, multe cupluri se vor identifica în vorbele soției care se plângea: „Mereu și mereu ne certăm pe aceleași lucruri. Ceea ce mă supără cel mai tare este nu gestul ofensator în sine, ci faptul că se *repetă*. Își cere scuze. Promite să nu mai facă. Apoi... face exact același lucru, fie că e vorba de ceva mărunț, ca de exemplu faptul că lasă aprinsă lumina în baie, ori ceva deranjant cum ar fi faptul că îi sare țandăra fără motiv. Nu vreau scuze. Vreau să nu mai facă niciodată acele lucruri care mă deranjează!“

Această femeie vrea ca soțul ei să regret.

Noțiunea de *regret* (ori chiar de pocăință dacă vreți) include ideea de a te răzgândi, de „a face cale întoarsă“. Putem da ca exemplu un om care se îndreaptă către vest și,

deodată, dintr-un motiv oarecare, se întoarce la 180 de grade și începe să meargă spre est. În contextul scuzelor, înseamnă că omul își dă seama că are un comportament distructiv. Persoana regretă durerea pe care o cauzează celuilalt și alege să-și schimbe comportamentul.

*Ceea ce vor să știe oamenii care
au fost răniți este dacă vă veți
schimba sau dacă veți face același
lucru și data viitoare.*

Regretul înseamnă mai mult decât a spune: „Îmi pare rău; am greșit. Cum pot să mă compensez față de tine?“ Înseamnă să spui: „Voi încerca să nu mai fac acest lucru.“ Pe unele persoane, regretul este cel care le convinge că scuzele sunt sincere. Regretul persoanei care a ofensat solicită iertarea persoanei ofensate.

Fără regret sincer, celelalte limbaje ale scuzelor pot fi inutile. Ceea ce vor să știe oamenii care au fost răniți este: „Ai de gând să te schimbi sau acest lucru se va întâmpla din nou săptămâna viitoare?“

De-a lungul cercetărilor noastre, am pus întrebarea: *La ce vă așteptați în materie de scuze?* De multe ori, am auzit afirmații precum următoarele:

„Să arate că este dispus(ă) să se schimbe și să se comporte diferit data viitoare.“

„Mă aștept să găsească modalități ca să nu se mai repete întâmplarea.“

„Mă aștept la o schimbare de comportament pentru ca gestul să nu se mai repete.“

„Vreau să aibă un plan de îmbunătățire, un plan care să ducă la succes, nu la eșec.“

„Niște scuze sincere trebuie să includă și voința de a nu repeta ceea ce a greșit.“

„Mă aștept să nu se înfurie din nou peste câteva minute și să facă același lucru.“

Acestea și zeci de alte afirmații similare arată că pentru mulți oameni regretul stă la baza unor scuze veritabile.

Schimbarea începe în suflet

Cum vorbim, așadar, limbajul regretului? Începem cu exprimarea *dorinței de*

schimbare. Orice regret sincer începe în inimă. Recunoaștem că ceea ce am făcut este greșit, că acțiunile noastre i-au rănit pe cei pe care îi iubim. Nu vrem să continuăm cu acest comportament; prin urmare, hotărâm că ne vom schimba cu ajutorul lui Dumnezeu. Apoi comunicăm această decizie persoanei pe care am ofensat-o. Hotărârea de schimbare este cea care arată că nu ne mai căutăm justificări. Nu ne mai minimalizăm comportamentul, ci ne acceptăm responsabilitatea deplină pentru acțiunile noastre.

Când îi împărtășim persoanei ofensate intenția noastră de a ne schimba, îi comunicăm ceea ce se întâmplă în interiorul nostru. Ne deschidem inima în fața lor — iar acesta este deseori limbajul care îi convinge că suntem sinceri.

Abby are 36 de ani și crede că soțul ei, Jeff, este un om care știe foarte bine să-și ceară scuze.

„Ce te face să crezi că scuzele sale sunt sincere?“, am întrebat-o.

„Este foarte onest, mi-a răspuns. Și ceea ce îmi place cu adevărat este faptul că îmi spune că va încerca să nu mai repete. Pentru mine, acest lucru este foarte important. Nu vreau doar să aud cuvinte; vreau să văd schimbări. Când îmi arată că intenționează să se schimbe, sunt întotdeauna dispusă să-l iert.“

Jim, de bărbat în jur de 40 de ani, mi-a explicat ce caută în materie de scuze.

Când ne cerem iertare, cel mai bine este să ne exprimăm și dorința de schimbare.

„Mă aștept ca persoana să vină la mine și să vorbim față în față, nu la telefon, și să-mi spună ce a fost rău și să-mi promită că o să facă schimbări ca să nu se mai repete. Vreau să fie realistă și să-mi spună că știe că va avea de lucru cu problema și să-mi ceară să am răbdare cu ea.“

Unora s-ar putea să nu le surâdă ideea de a mărturisi cu voce tare o intenție de

schimbare, de teamă că nu se va întâmpla. „N-ar fi de fapt mai rău așa?” m-a întrebat odată un bărbat. Este adevărat că schimbarea de comportament cere timp și pe parcurs s-ar putea chiar să ne confruntăm cu eșecuri. (Voi vorbi despre acest lucru mai târziu în acest capitol.) Dar asemenea eșecuri nu trebuie să ne împiedice să ajungem, în cele din urmă, la niște schimbări pozitive - autentice.

Întrebarea cea mai mare este: „Și dacă nu reușesc să exprim în cuvinte intenția de schimbare?” Filosofia dvs. poate că este: „Fă schimbările, dar nu vorbi despre ele.” Problema cu o asemenea abordare este că persoana ofensată nu vă poate citi gândurile. El sau ea nu poate ști că, în inima dvs., v-ați hotărât să faceți schimbări. Pentru ei, s-ar putea să treacă săptămâni sau luni până când să observe ceva, dar chiar și atunci s-ar putea să nu știe care a fost motivația pentru schimbare. Când vă cereți scuze este mult mai bine să vă declarați intenția de schimbare. Atunci persoana cealaltă știe că

recunoașteți cu adevărat că aveți un comportament greșit, pe care aveți intenția să-l schimbați.

Este cât se poate de normal să le spuneți că sperați să aibă răbdare cu dvs. pentru că știți că nu veți avea 100% succes imediat, dar că aveți intenția să schimbați acest comportament distructiv. Acum interlocutorul vă cunoaște intențiile și simte că scuzele dvs. sunt sincere, astfel că vă poate ierta chiar înainte ca schimbările să se producă.

„Îmi voi cere scuze, dar nu mă voi schimba!”

Nick este glumeț din fire — jovial, întotdeauna face câte un comentariu amuzant. Problema este că multe dintre glumele sale sunt deplasate. Acest lucru este foarte ofensator și jenant pentru soția sa, Teresa. Nick îi răspunde: „Hei, nu sunt glume obscene; sunt glume cu care toată lumea se poate identifica. De aceea râd atât de mulți la ele.” Totuși Teresa nu râde, iar glumele sale au devenit o problemă foarte mare în căsnicia lor.

Nick este dispus să spună: „Îmi pare rău că te-am ofensat. Nu a fost intenția mea să te jignesc.“ Dar nu este dispus să spună: „Am greșit și voi schimba modul în care îmi spun glumele.“

În biroul meu s-a apărat spunând: „Nimeni altcineva nu consideră glumele mele jignitoare.“ Făcând o mică investigație, am aflat că acea afirmație nu era adevărată. Mai mulți oameni, în special colegele de serviciu considerau glumele sale jignitoare. Pur și simplu nu avuseseră inițiativa să-i spună acest lucru.

Câteva săptămâni mai târziu, când i-am comunicat lui Nick această informație, a început să gândească diferit. Cu toate acestea, n-ar fi trebuit să fie nevoie de această informație pentru ca el să-și regrete comportamentul. Simplul fapt că o rănise pe soția sa și astfel ridicase o uriașă barieră emoțională între ei doi, ar fi trebuit să fie de ajuns ca să-l motiveze să facă schimbări. Pentru că, de fapt, încăpățânarea sa de a nu se schimba îl adusese în pragul divorțului.

Când Nick și-a dat seama că dacă nu face ceva își va pierde soția, a fost dispus să se schimbe.

Ideea că nu este nevoie să facem schimbări decât atunci când comitem ceva incorect din punct de vedere moral este eronată. Într-o căsnicie sănătoasă, adesea facem schimbări care nu au nicio legătură cu moralitatea, dar au de-a face cu construirea unei căsnicii armonioase. De exemplu, mie nu îmi place să dau cu aspiratorul, dar fac acest lucru în fiecare zi. Mi-am regretat lipsa de solitudine în a

o ajuta pe Karolyn când am descoperit că limbajul de bază al dragostei pentru ea îl reprezintă serviciile și că datul cu aspiratorul este un dialect special pe care îl apreciază în mod deosebit.

Datul cu aspiratorul nu este, în sine, o problemă morală. Este, totuși, o problemă matrimonială și poate face diferența pentru o soție între a se simți iubită sau a nu se simți iubită. Eu unul prefer să trăiesc cu o soție care să se simtă pe deplin iubită. Prin

urmare, regretul meu a fost un preț mic de plătit pentru privilegiul de a trăi alături de o femeie fericită.

Dincolo de cuvinte — adevărata schimbare

Al doilea pas pentru a învăța să vă exprimați regretul sincer este dezvoltarea unui plan pentru implementarea schimbării. Adesea, scuzele nu au succes în restabilirea unei relații deoarece nu există un plan pentru a face schimbări pozitive. Jan și Tom și-au sărbătorit recent nunta de argint, totuși ea admite că nu au cine știe ce căsnicie după 25 de ani.

„Tom are o problemă cu băutura, mi-a spus. Adesea își cere scuze pentru felul în care mă tratează atunci când bea, dar amândoi știm că nu sunt decât vorbe. Vorbe care, chiar dacă sunt sincere atunci când sunt rostite, știm amândoi că nu sunt susținute de un angajament, de un plan de schimbare.“

Internarea sa într-o clinică de dezalcoolizare ar fi fost un plan care le-ar fi putut schimba

radical viețile și căsnicia, dar până acum Tom nu a fost dispus să se schimbe, așa că a continuat pe același drum previzibil.

„E un bărbat bun și nu vreau să-l pierd“

I-am întâlnit pe Rick și pe Rita în New Orleans după conferința mea despre *Cele cinci limbaje ale iubirii*. Rick a început:

„Avem probleme în căsnicia noastră.“ Mi-a explicat că, după ce citise cartea, își dăduse seama că limbajele sale sunt atingerea fizică și timpul de calitate. I-a spus acest lucru Ritei gândindu-se că, dacă ea ar vorbi limbajele dragostei sale, le-ar putea fi de folos în căsnicia lor.

„În acel moment, mă simțeam foarte puțin iubit de ea,

a spus Rick în timp ce Rita stătea lângă el. Își petrecea tot timpul cu mama și cu prietenele ei. Mă simțeam de parcă era mai măritată cu ele decât cu mine. Atunci mi-a spus că îi pare rău, că nu a vrut să mă facă să sufăr, că mă iubea foarte mult și că va încerca să vorbească limbajele dragostei mele, dar au fost numai vorbe. Nimic nu s-a schimbat. De

parcă nici nu am fi avut acea conversație. A trecut un an și mă simt la fel de puțin iubit. Mă simt ca și cum nu i-ar păsa de mine sau de căsnicia noastră.

M-am uitat la Rita, care stătea lângă el.

„Îl iubesc cu adevărat, mi-a spus. Dar am crescut într-o familie foarte reținută din acest punct de vedere și îmi este greu să inițiez eu atingerea fizică. Îmi place să-mi petrec timpul cu el; dar am o slujbă cu normă întreagă, mama mea vrea mereu să mă vadă, îmi place să ies cu fetele

o seară pe săptămână și nici nu-mi dau seama cum mi se termină timpul.“

„Sincer, chiar vrei să ai o căsnicie mai bună?“, am întrebat-o pe Rita.

„Sigur că vreau, mi-a spus. E un bărbat bun și nu vreau să-l pierd.“ În următoarele 5 minute, am pus la punct un plan pentru ea ca să învețe limbajul atingerii fizice. Apoi i-am împărtășit câteva idei despre timpul de calitate. I-am propus să-și petreacă 15 minute cu Rick în fiecare seară de luni, miercuri și vineri și să discute despre ce-au făcut în ziua respectivă. I-am spus că va găsi ea și alte idei

cu privire la limbajul timpului de calitate în cartea mea și am îndemnat-o să citească din nou acel capitol.

A fost o conversație scurtă pe care aș fi uitat-o dacă n-ar fi fost o scrisoare pe care am primit-o șase luni mai târziu. Rick spunea: „Dr. Chapman, n-am cuvinte să vă mulțumesc pentru timpul pe care l-ați petrecut cu Rita și cu mine la seminarul din New Orleans. Ne-ați fost de un ajutor inestimabil. Rita a respectat planul dvs. A început să vorbească foarte bine limbajele dragostei mele. Sunt un om fericit și vreau să știți cât de mult ne-ați ajutat în căsnicia noastră.” Rita s-a schimbat când a avut un plan. Își dorea să-i satisfacă dorințele lui Rick cu mult înainte, dar dorința nu s-a materializat în realitate până ce nu a adoptat un plan pentru a face schimbări. Nu este nevoie ca un plan să fie foarte elaborat, dar este nevoie să fie precis.

„Mă temeam să nu ajung în situația de a-mi proteja copilul față de propriul lui tată”

Uneori, chiar cel ofensat va putea să vă ajute să elaborați un plan. În timp ce făceam

cercetarea pentru această carte, eu (Jennifer) am ținut un discurs în fața unui grup restrâns de femei despre *Cele cinci limbaje al scuzelor*. Câteva săptămâni mai târziu am primit un telefon de la Carla, una dintre doamnele care asistaseră la discursul meu. Mi-a povestit următoarele lucruri:

„Soțul meu, Chet, este un tată fantastic, dar, ca orice om, are și el momentele sale mai proaste. Într-o seară și-a vărsat toți nervii pe fiul nostru de 4 ani. Fiul meu îl supăraseră, dar nu era singurul motiv de enervare. Soțul meu nu l-a bătut pe copil, dar furia sa l-a speriat teribil. Am fost atât de supărată încât i-am spus că, dacă se mai comportă vreodată așa cu oricare dintre copiii noștri, îl părăsesc.“

Carla și soțul ei au căzut de acord să nu se mai amenințe unul pe celălalt cu părăsirea, dar totuși ea încă mai era dezamăgită și supărată din cauza comportamentului său.

„Mă temeam să nu fiu nevoită să-mi apăr copilul de propriul său tată, mi-a explicat. I-am spus lui Chet că aveam nevoie de scuze. A spus: «Îmi pare rău, dar...» Apoi a început să

vorbească despre comportamentul copilului care îi provocase furia. După 30 de minute de discuții nu mă simțeam deloc mai bine.“

Astfel, Carla i-a menționat ce aflase din discursul meu cu privire la scuze și i-a cerut să folosească unele dintre acele idei. Chet spusese că îi pare rău, dar Carlei nu i se păruse sincer.

„Aveam nevoie să-și dea seama cât de mult greșise pentru că îl disciplinase pe copil, furios fiind. Aveam nevoie să-și dea seama cât de mult ne speriasse, atât pe el, cât și pe mine.“ Carla voia un plan pentru ca acest lucru să nu se mai întâmple niciodată. Și avea nevoie să știe că soțul va face tot ce-i stă în putință pentru ca acel plan să reușească.

„Înainte să aflu ce sunt limbajele scuzelor, i-aș fi acceptat scuzele sale false. Și aș fi rămas rănită și furioasă. Iar căsnicia noastră și-ar mai fi pierdut un pic din intimitate.

În loc de asta, s-a produs exact opusul. Am identificat ceea ce era necesar, iar el a produs acel ceva. Și-a exprimat regretul deplin și a admis că greșise.“

Cei doi au pus la punct împreună un plan, iar în dimineața următoare el și-a cerut scuze.

„A fost atât de sincer că m-a făcut să plâng. Lacrimile au gonit durerea și furia din sufletul meu și am devenit chiar mai intimi decât înainte. I-a cerut scuze și fiului nostru, care i-a spus: «Tăticule, mi-a fost tare frică.»

Soțul meu

a simțit că i se frânge inima. L-a întrebat: „Vrei să-l ierți pe tati?» Și fiul meu i-a răspuns: „Da.“ Apoi, soțul meu i-a spus: «N-o să mai fac asta niciodată.»“

Carla mi-a spus că o parte din planul pe care l-au elaborat împreună era ca, în cazul în care soțul ei simțea că se înfurie pe copii, să vină la ea și să-i spună: „Îmi pierd cumpătul. Te rog, ai tu grijă de ei.“ Apoi, făcea o plimbare, se întorcea și încerca să o ajute cum putea.

Până acum planul funcționează foarte bine, mi-a spus Carla.

Puneți totul pe hârtie!

Al treilea pas pe drumul exprimării autentice a regretului este să vă puneți în aplicare

planurile. Un plan care nu este pus în aplicare este ca o sămânță care nu este plantată. Punerea în aplicare a planului necesită gândire și acțiune. Mie (Gary) mi s-a părut adesea eficient să scriu pe o foaie de hârtie schimbările pe care urmează să le fac și să o pun pe oglinda unde mă bărbieresc dimineața. E o modalitate de a-mi aduce mereu aminte de ele. Îmi este mai ușor să fac o schimbare atunci când sunt conștient de ceea ce urmează să fac diferit astăzi.

Schimbările mici contează mult

Soția lui Joel, Joyce era certăreață din fire. Lui Joel ajunsese să i se pară că tot ceea ce spune el este negativ, iar Joyce nu era niciodată de acord cu el. În timpul ședințelor de consiliere mi-am dat seama repede că pentru Joyce lumea întreagă era ori albă, ori neagră. Avea tendința de a vedea totul bun sau rău, corect sau greșit. Astfel, dacă nu era de acord cu Joel, ideea lui era „greșită”. I-a trebuit o vreme ca să înțeleagă diferența dintre ceva greșit din punct de vedere moral și ceva care este pur și simplu un mod diferit

de a vedea lucrurile. Majoritatea lucrurilor în viață nu au de-a face cu moralitatea. Felul în care cineva își zugrăvește casa, își spală mașina sau tunde iarba nu reprezintă o chestiune morală. Este important să găsim modalități de a nu fi de acord, fără să condamnăm.

O altă realitate este faptul că oamenii percep lucrurile în feluri diferite. Când Joyce și-a dat seama că felul în care își exprima opiniile era perceput de Joel ca fiind dictatorial și că acest lucru îl afecta negativ atât pe el, cât și căsnicia lor, a fost dispusă să caute modalități de a-și schimba felul în care comunica.

Unul dintre planurile pe care le-a adoptat Joyce a fost că, dacă nu era de acord cu o idee a lui Joel, va face mai întâi o declarație apreciativă, iar apoi îi va comunica părerea ei. Chiar am scris trei asemenea afirmații pe care să le încerce.

1. Acesta este un mod interesant de a privi lucrurile.
2. Pot să apreciez acest lucru.

3. Unul dintre lucrurile care îmi plac la această idee este...

În săptămâna următoare, Joyce mi-a spus că îi fusese foarte greu să pună în aplicare planul. „Se pare că obiceiurile mele erau foarte puternice și de aceea îmi era greu să-mi schimb modelele de gândire și de vorbire“, mi-a spus. Dar, pe la mijlocul săptămânii, am început să fac tranziția. Am văzut imediat cât de diferit îmi răspundea Joel. Zâmbetul pe care i-l vedeam pe față și faptul că știam că era mulțumit de efortul meu m-au încurajat să merg înainte.“

*Este important să găsim modalități
de a nu fi de acord, fără să
condamnăm.*

Joyce își scrisese cele trei declarații apreciative pe o foaie de hârtie și le citea de mai multe ori pe zi. „Acea hârtie m-a ajutat cu adevărat, mi-a spus. Nu mi-aș fi închipuit că o schimbare atât de mică va conta atât de mult în relația noastră.“

Bilanțul costurilor

Uneori, punerea în aplicare a planului de schimbare poate costa foarte mult. Caroline a venit la mine (Jennifer) pentru consiliere: să o ajut să se confrunte cu depresia și sentimentele de trădare. Se căsătorise cu un sportiv profesionist foarte atrăgător pe nume Chris, când aveau amândoi 22 de ani. La puțin timp după nașterea primului lor copil, soțul ei a început o relație extraconjugală cu o femeie mai tânără. Când Caroline i-a descoperit aventura, Chris a recunoscut că a greșit și a spus că dorea să-și salveze căsnicia.

În timpul consilierii, Caroline și cu mine am discutat condițiile în care ar fi dispusă să încerce refacerea căsniciei. Pentru Caroline era important să audă de la Chris nu numai că îi părea rău pentru ceea ce făcuse, dar și că avea să-și schimbe stilul de viață.

În cele din urmă, Chris a făcut o schimbare foarte drastică. A renunțat la cariera de sportiv profesionist și și-a luat o slujbă de birou ca să evite tentațiile. În plus, a încercat să recâștige încrederea Carolinei

spunându-i mereu unde urma să se afle și oferindu-i acces la telefonul său mobil și la conturile de e-mail.

Caroline avea nevoie să știe că lucrurile aveau să fie diferite în viitor, iar Chris i-a oferit aceste concesiuni pentru a restabili încrederea. Caroline l-a iertat pe Chris și, cinci ani mai târziu, aveau o căsnicie solidă.

Julia și Hope erau prietene foarte bune în liceu așa că s-au hotărât să devină colege de cameră când au devenit studente la aceeași facultate. În liceu fuseseră foarte apropiate. La facultate, Julia era foarte sociabilă, așa că a devenit foarte ocupată cu activități noi. Hope, pe de altă parte, era mai introvertită și își dorea ca Julia să petreacă mai mult timp cu ea în camera lor de cămin. Julia a observat că, exceptând orele când avea cursuri, Hope ieșea foarte rar din cameră. Așa că a invitat-o să o însoțească la o activitate săptămânală la care lua parte împreună cu prietenele sale, precum și la ședințele ei de gimnastică aerobică. Hope o refuza în mod constant, spunând „Nu, deoarece...” aproape înainte

ca Julia să-și termine invitația. Dar Hope devenea din ce în ce mai invidioasă pe viața socială bogată pe care Julia o avea.

Într-o seară, Hope nu și-a mai putut stăpâni resentimentele care se adunaseră de multă vreme și, într-un acces de furie, a acuzat-o pe Julia că este o prietenă și o colegă de cameră groaznică, nepăsătoare, rece, egoistă și niciodată disponibilă. Julia a fost foarte afectată de izbucnirea lui Hope și cele două nu și-au mai adresat un cuvânt zile întregi. Spre meritul ei, Hope și-a dat seama că fusese nedrept din partea ei să dea vina pe Julia pentru propria singurătate. Hope și-a cerut scuze pentru cuvintele ei deplasate.

Julia își dorea să accepte scuzele lui Hope — de dragul armoniei din camera lor, dacă nu din alt motiv. Dar Julia se întreba: „Nervii lui Hope au cedat o dată. Dacă se va repeta mereu acest lucru?” Pentru ca Julia să se simtă sigură când accepta scuzele lui Hope, era nevoie de un plan de schimbare. Cele două au stat de vorbă și în cele din urmă au căzut de acord cu următoarele măsuri preventive. Hope sau i se alătura Juliei în a-și face prieteni sau găsea propriile modalități

pentru a realiza acest lucru. Dacă oricare dintre ele simțea că se acumulează frustrare față de cealaltă, aveau să comunice înainte să explodeze de furie. Și, în fine, au hotărât se găsească lucruri distractive pe care să le facă împreună — la fel ca pe vremuri.

Și dacă dăm greș?

Simplul fapt că lucrăm la un plan pentru schimbări constructive nu înseamnă că vom avea imediat succes. Ne vom confrunta adesea cu eșecuri, chiar și atunci când încercăm în mod sincer. Aceste eșecuri nu trebuie lăsate să ne descurajeze.

Becky și Josh sunt căsătoriți de patru ani. Iată o întâmplare de la începutul căsniciei lor, povestită de Becky:

„Eram căsătoriți de nouă luni când Josh și-a pierdut serviciul, ce reprezenta jumătate din veniturile noastre. De-a lungul a nouă luni și jumătate de șomaj a devenit deprimat. În această perioadă m-a amenințat că mă părăsește. Știam că este deprimat, așa am încercat să nu-l învinovățesc, dar am suferit foarte mult. Mai târziu și-a cerut scuze

pentru că m-a amenințat că mă părăsește. Mi-a spus că știa că fusese o idee prostească și că îi părea rău. A adăugat că va încerca să nu mai spună niciodată așa ceva. A reușit acest lucru cam o lună. Apoi, într-o zi, în timp ce ne certam, mi-a spus: «Nu sunt bun pentru tine, ar fi mai bine să te las.»

*„Mă bucur că nu l-am abandonat
când era la pământ.”*

Ceea ce mi-a creat o nesiguranță teribilă, așa că i-am spus cât m-a făcut să sufăr. În ziua următoare, și-a cerut scuze din nou și mi-a spus că nu era vina mea, că era foarte deprimat și nu mai avea respect de sine. Mi-a cerut să mă rog pentru el sperând că nu va mai vorbi niciodată despre despărțire. Și, într-adevăr, nu a mai făcut-o de atunci; au trecut mai bine de trei ani. Acum are o slujbă foarte bună și ne înțelegem de minune. Mă bucur că nu l-am abandonat când era la pământ.“

Este mai bine când vă puteți recunoaște eventualele greșeli repede, poate chiar înainte

ca persoana rănită să le menționeze. Niște scuze rapide indică faptul că sunteți sincer în efortul de a vă schimba. O femeie îmi relatează: „Sunt perfect conștientă de tendința mea de a deveni critică cu fiica mea, care are în jur de 20 de ani și este măritată, mai ales când vine vorba despre treburile din gospodărie. Sunt o maniacă în ale menajului, pe când ea, nu. Soțul meu chiar mi-a atras atenția asupra faptului că am obiceiul să mă duc la ea acasă și să mă iau de dezordine pe care o găsesc ori să mă agit strângând diverse lucruri. Altfel, relația noastră este una bună și apropiată, și mă supără că ajungem să ne certăm pe trivialități. Mi-am cerut scuze și i-am promis că voi încerca să mă cenzurez, însă încă mă trezesc spunând lucruri de genul: «De ce nu faci...», dar mă opresc la timp și zic: «Nu, nu, nu voi mai fi cicălitoare». Adică îmi mușc limba!”

Prin opoziție, când nu ne admitem greșelile, îi transmitem partenerului de viață că nu am fost sinceri în promisiunile noastre. Din cauza sentimentului de vină sau al rușinii, avem tendința să nu ne recunoaștem greșelile,

dar este mult mai bine pentru toată lumea să învățăm să o facem.

Ridicați-vă și încercați din nou

Când eșuăm în eforturile noastre de schimbare, trebuie să ne admitem eșecul cât mai repede posibil. Să ne ridicăm și să încercăm din nou. Acesta este unul dintre motivele pentru care organizația Alcoolicii Anonimi are un succes atât de mare în a-i ajuta pe oameni să-și depășească dependența de alcool. Unul dintre cei 12 pași zice: „Să recunoști față de Dumnezeu, față de tine însuși și față de un alt om natura exactă a greșelilor tale.”² Recunoașterea greșelilor și mărturisirea lor în fața lui Dumnezeu precum și a unei alte persoane de încredere necesită atât smerenie, cât și onestitate, dar oferă oportunitatea unui nou început.

Cu câteva săptămâni în urmă mă jucam cu nepoțica mea de 6 ani. Încerca să construiască o structură din piese de plastic Lego. Într-un anumit punct se prăbușea mereu. Îmi dădeam seama cât de frustrant era pentru ea, așa că i-am spus:

„Hai să-ți spun ceva ce mi-a zis mama mea. Dacă la început nu reușești, încearcă, încearcă din nou. Înțelege ce înseamnă asta?“, am întrebat-o. A dat din cap că da și a continuat să meșterească la proiectul ei.

Mai târziu în acea zi, încercam să deschid un borcan cu murături și nu reușeam. Ea s-a uitat la mine și mi-a spus:

„Dacă nu reușești de la început, încearcă, încearcă din nou.“ Am râs. A râs și ea și am încercat din nou, de data asta cu succes. Este o lecție importantă de învățat.

Thomas Edison a eșuat de multe ori înainte să inventeze becul. Babe Ruth a avut mai multe lovituri ratate decât reușite.

Tragedia este că oamenii adesea renunță când sunt foarte aproape de succes. Este greu de renunțat la obiceiurile vechi, dar vom avea succes dacă vom persevera în încercările de schimbare, acționând sistematic, crezând în propria capacitate de schimbare și cerându-le de fiecare dată celor în care avem încredere să ne ajute să facem față încercărilor noastre.

Invitarea persoanei ofensate să vă ajute să puneți la punct un plan de schimbare este probabil cel mai bun mod de a vă arăta, într-un mod eficient, regretul. Puteți spune afirmații precum cele care urmează:

Declarații care exprimă angajamentul sincer

Știu că te-am făcut să suferi foarte mult prin comportamentul meu. Nu vreau să mai fac acest lucru niciodată. Sunt deschis la orice idei pe care le ai pentru a-mi putea schimba comportamentul.

Cum aș putea să spun acest lucru într-un mod diferit, care să nu pară o critică?

Știu că ceea ce fac nu este de ajutor. Ce ai vrea să fac ca să schimb situația spre a fi mai bine pentru tine?

Vreau cu adevărat să mă schimb. Știu că nu voi fi perfect, dar chiar vreau să încerc să schimb acest comportament. Vrei să îmi aduci aminte dacă mă întorc la vechiul comportament? Nu trebuie decât să-mi spui „eșec”. Cred că mă va ajuta să mă opresc și să îmi schimb direcția.

Te-am dezamăgit făcând aceeași greșeală, din nou. De ce ar fi nevoie pentru a începe să-ți recâștig încrederea?

De atât de multă vreme repet același comportament. Deși vreau să mă schimb, știu că va fi greu și s-ar putea să eșuez pe parcurs, făcându-te din nou să suferi. Ți-aș fi foarte recunoscător dacă m-ai ajuta să mă gândesc la o modalitate de a mă ajuta să fiu constant și dacă m-ai încuraja când vezi că fac lucruri bune. Pot să contez pe sprijinul tău?

SUBIECTE DE REFLECȚIE

Numiți diferențele dintre bărbați și femei pe care le-ați observat când aceștia își cer scuze. De ce credeți că apar aceste diferențe?

În acest capitol aflăm că regretul sau căința se poate traduce printr-o schimbare și un act de revenire asupra unor opinii emise anterior. Ce alte definiții ale regretului mai cunoașteți? Ce părere aveți despre faptul că părerile de rău ar trebui să includă, automat, ideea că: „Nu voi mai face asta vreodată?”

Discutați despre un moment când v-ați dorit ca soțul sau soția dvs. (ori altă persoană apropiată) nu doar să își ceară scuze, ci să facă și o schimbare în comportament. Ce s-a întâmplat în situația respectivă?

Note:

¹ Peter Meyer and Paul Pronovost, “An apology to our readers”, *Cape Cod Times*, December 4, 2012.

<http://www.capecodeonline.com/apps/pbcs.dll/article?>

[AID=/20121204/NEWS/12120990](http://www.capecodeonline.com/apps/pbcs.dll/article?AID=/20121204/NEWS/12120990).

² „How it works“ *Alcoolicii Anonimi*, New York, Alcoholics Anonymous World Service, Inc., 1976, p. 59.

CAPITOLUL 6

„Te rog să mă ierți!“

Solicitarea iertării

CU ANI ÎN URMĂ, mama (lui Jennifer) lucra într-un birou din Chicago, într-o atmosferă foarte plăcută, și se înțelegea bine cu toți colegii. Dar, într-o zi, o colegă de serviciu i-a spus că o deranja faptul că mama mea „nu-și cerea niciodată scuze“.

Mama mea a ezitat, apoi și-a adus aminte de un incident în care făcuse o greșală care o afectase pe acea persoană.

„Știam că îmi cerusem scuze repede, mi-a spus mama și îmi asumasem responsabilitatea spunând că îmi părea rău pentru neplăcerea provocată. Așa că am întrebat-o un pic intimidată ce dorea să audă de la mine.“

„Nu mi-ai cerut niciodată să te iert!“ a exclamat colega.

„Sigur că vreau să mă ierți, deoarece țin la relația dintre noi. Așa că te întreb acum, vrei, te rog frumos, să mă ierți?”

„Sigur că da“, a răspuns colega. Au râs amândouă și totul a fost din nou în regulă, deoarece mama tocmai descifrase limbajul scuzelor folosit de colega sa.

„Știu că ai o aventură!”

Când Jennifer mi-a povestit conversația cu mama ei, m-am gândit imediat la un cuplu pe care îl consiliasem cu mai mulți ani în urmă. Angie și Martin erau căsătoriți de nouă ani când Angie a descoperit că soțul ei avea o relație extraconjugală cu o colegă de birou. I-a spus următoarele lucruri:

„Știu că ai o relație cu Brenda. Am martori oculari, așa că n-are niciun rost să negi. L-a lăsat pe Martin să aleagă: sau să se mute de acasă într-o săptămână, sau să pună capăt relației și să fie de acord cu consilierea. „Nu ne poți avea pe amândouă. Tu alegi.”

Martin a plecat, dar după o săptămână s-a întors să-i spună că dorea să-și salveze

căsnicia și să se despartă de Brenda. După câteva săptămâni de consiliere, Angie spunea:

„Ceea ce mă deranjează cel mai mult este faptul că Martin nu vrea să-și ceară iertare. A spus că îi pare rău și cred că a încetat relația cu Brenda. N-aș mai încerca să îmi îndrept căsnicia dacă nu aș crede asta. De fapt, și-a dat demisia de la acea companie și mi-a spus că îi pare bine că încercăm să ne îmbunătățim relația. Dar Martin nu vrea să mă roage să-l iert.“

„Mă simt ca și cum vrei să mă obligi să spun acele cuvinte“, a răspuns Martin.

„Nu încerc să te oblig să faci nimic, a spus Angie. Dar văd că nu vrei să recunoști că ai greșit.“

„Am spus că am greșit“, i-a zis Martin.

„Atunci, de ce nu-mi ceri să te iert? Sunt dispusă să te iert; vreau să te iert. Cum aș putea să te iert, când tu nu vrei să fii iertat? E ca și cum ai crede că nu ai nevoie de iertare pentru că de fapt n-ai făcut nimic rău. Nu înțeleg acest lucru.“

*„Cum aş putea să te iert, când tu nu
vrei să fii iertat?”*

„Ştiu că am greşit, a răspuns Martin. Doar că îmi este foarte greu să îţi cer iertare.” A dat din cap deznădăjduit. Lacrimi i-au apărut în ochi şi a spus: „Nu ştiu de ce îmi este atât de greu!”

În cercetarea noastră am descoperit că există multe persoane ca Angie în lume. La întrebarea „La ce vă aşteptaţi în materie de scuze?”, 1 din 5 persoane (21%) au răspuns: „Mă aştept ca el/ea să-mi ceară iertare.”¹ Pentru acestea, erau cuvintele magice care indicau sinceritatea.

Aşadar de ce este solicitarea iertării atât de importantă pentru unii oameni, iar pentru alţii — precum Martin — un limbaj atât de dificil de vorbit?

De ce ne dorim iertarea?

De ce este solicitarea iertării atât de importantă? Iată răspunsurile pe care le-am descoperit.

Mai întâi, solicitarea iertării *demonstrează pentru unii oameni faptul că dorim să restabilim pe deplin relația*. Matt și Kelly sunt căsătoriți de 15 ani, iar Matt mi-a arătat că limbajul de bază al scuzelor pentru el este solicitarea iertării.

„Când mă roagă să o iert, știu că nu vrea să treacă cu ușurință peste ceea ce a făcut. Vrea să avem o relație autentică. Orice altceva ar spune în scuzele ei, știu că atunci când ajunge la momentul când mă roagă să o iert este 100% sinceră. De aceea mă face să-mi fie atât de ușor să o iert. Știu că prețuiește relația noastră mai mult decât orice altceva. Acest lucru mă face să mă simt cu adevărat bine.“

Când cineva jignește, instantaneu se creează o barieră emoțională între doi oameni. Până când acea barieră nu este îndepărtată, relația nu poate progresa. Scuzele reprezintă încercarea de a îndepărta bariera. Dacă descoperiți că limbajul de bază al scuzelor pentru respectiva persoană este solicitarea iertării, atunci aceasta este cea mai sigură modalitate de îndepărtare a barierei. Pentru

acea persoană, un asemenea lucru indică faptul că doriți cu adevărat să vedeți relația restabilită.

Un al doilea motiv pentru care solicitarea iertării este importantă este faptul că *demonstrează cum vă dați seama că ați făcut ceva greșit* — ați jignit cealaltă persoană, intenționat sau neintenționat. Ceea ce ați spus sau ați făcut poate că nu a fost greșit din punct de vedere moral. Poate chiar ați spus-o sau ați făcut-o în glumă. Dar l-a ofensat pe celălalt. El sau ea este acum supărat(ă). Este o jignire care a creat o ruptură între voi doi. Din acest punct de vedere este o greșeală, iar solicitarea iertării este necesară, mai ales dacă ea reprezintă limbajul de bază al scuzelor pentru persoana respectivă. Solicitarea iertării reprezintă admiterea vinovăției. Arată faptul că sunteți conștient că meritați condamnarea sau pedeapsa.

În al treilea rând, solicitarea iertării *arată că sunteți dispus să puneți viitorul relației în mâinile persoanei ofensate*. Ați admis faptul că ați greșit; v-ați exprimat regretul; poate v-ați oferit să vă revanșați într-un fel. Dar, acum, spuneți: „Vrei, te rog, să mă ierți?” Știți

că nu puteți răspunde la acea întrebare pentru respectiva persoană. Este o alegere pe care el sau ea trebuie să o facă — să ierte sau să nu ierte. Iar viitorul relației se bazează pe acea decizie. Astfel, controlul nu se mai află în mâinile dvs., iar pentru unii oameni acest lucru este foarte dificil.

De ce ne este teamă?

Solicitarea iertării este mult mai dificilă pentru acei oameni care au personalități puternice și dornice de control. Vă aduceți aminte cât de greu îi era lui Martin să o roage pe Angie să-l ierte. Când Martin a făcut un test al personalității, el și Angie au aflat că se clasa foarte sus din punctul de vedere al controlului. Acest lucru înseamnă că se simțea foarte rău atunci când nu putea controla o situație. Să

o roage pe Angie să-l ierte ar fi însemnat să renunțe la control și să pună viitorul relației în mâinile ei. Subconștient, acest lucru i se părea foarte dificil.

În cele din urmă, Martin și-a dat seama că un individ sănătos este unul care își recunoaște trăsăturile de caracter, le acceptă ca fiind

modele normale de operare, dar refuză să fie controlat de aceste trăsături de personalitate când este clar că sunt dăunătoare unei relații.²

*Nimănui nu îi place să fie respins,
dar pentru unii oameni respingerea
este aproape insuportabilă.*

Prin urmare, Martin a putut să-i spună lui Angie: „Vrei, te rog, să mă ierți?” Ea i-a răspuns cu lacrimi, o îmbrățișare și un „Da!” hotărât. Relația a fost restabilită atunci când el a vorbit limbajul ei de bază referitor la cererea de scuze.

Multora dintre noi le este teamă de respingere, ceea ce reprezintă un alt motiv pentru care este greu să ne cerem iertare. Teamă de respingere este un lucru des întâlnit în rândul oamenilor. Hamilton Beazley, profesor la Universitatea St. Edward din Austin, Texas, și autor al cărții

No Regrets, spune: „A ne cere iertare înseamnă să admitem că am greșit, ceea ce nu ne place să facem... Ne face vulnerabili

fiindcă cerem ceva — iertarea —, ceva ce credem că numai cealaltă persoană ne poate acorda și s-ar putea să fim respinși.“³

Nimănui nu îi place să fie respins, dar pentru unii oameni respingerea este aproape insuportabilă. Pentru ei, solicitarea iertării este extrem de dificilă, deoarece știu că iertarea se află în mâinile celeilalte persoane, iar una dintre cele două opțiuni este să nu-i ierte, ceea ce ar însemna respingerea.

Răspunsul pentru o asemenea persoană este să-și recunoască teama — dar să nu se lase controlat de ea. Procesul de raționalizare s-ar putea desfășura în felul următor: „Știu că cea mai mare teamă a mea este cea de respingere. Sunt, de asemenea, conștient de problema cauzată de comportamentul meu în această relație și știu că singura modalitate de a îndepărta această problemă este să-mi cer sincer scuze. Prin urmare, dacă solicitarea iertării este limbajul scuzelor celeilalte persoane, îmi voi înfrunta frica și o voi ruga să mă ierte.“ Oamenii maturi își recunosc temerile, dar refuză să devină prizonierii lor.

Când pun preț pe o relație, sunt dispuși să-și înfrunte temerile și fac orice este posibil ca să vindece relația.

Altă teamă, care îi împiedică uneori pe oameni să solicite iertarea, este frica de eșec. Acest gen de persoane se raportează de obicei la niște repere morale puternice. Pentru ei, „a face ceea ce trebuie“ este echivalent cu a face bine sau

a avea succes. De-a lungul vieții, au încercat să se comporte corect. Și când o fac, simt că au succes. Pentru astfel de oameni, a recunoaște că au greșit înseamnă a admite că sunt niște ratați. Teama lor cea mai mare este teama de eșec. Prin urmare, le este foarte greu să admită că nu au dreptate. În mod normal, vor contesta vehement faptul că au greșit. Vor face afirmații de genul: „Poate că te simți jignit(ă)“ sau „Poate că te simți ofensat(ă). M-ai înțeles greșit; nu asta a fost intenția mea.“

Uneori, maniera în care se apără este mai deranjantă decât ofensa originală, dar nu își vor da seama de acest lucru. Vor argumenta: „Încerc să te fac să înțelegi adevărul.“

Asemenea oameni aproape niciodată nu își cer scuze. Nu am fost surprinși în studiul nostru să descoperim zeci de oameni care spun: „Partenerul meu de viață nu-și cere scuze aproape niciodată.“ Un soț spune: „E prea încăpățânată ca să-și ceară scuze. Suntem căsătoriți de 10 ani și n-am primit niciodată scuze din partea ei.“ O soție spune: „Nu știu dacă e vorba de mândrie masculină, dar nu pot să-l fac să-și ceară scuze decât dacă nu vorbesc cu el două zile la rând. Preferă să ne facă pe amândoi să ne simțim mizerabil decât să recunoască faptul că a greșit.“

Răspunsul pentru aceste persoane stă în capacitatea de a înțelege că teama de eșec — la fel ca și teama de respingere — este una dintre cele mai răspândite temeri ale umanității! Primul pas îl reprezintă acceptarea acestei temeri, mai întâi față de noi înșine, spunând ceva de genul:

„Uneori fac sau spun lucruri care îi ofensează pe prietenii mei sau pe partenerul de viață, lucruri care au un efect distructiv asupra

relațiilor dintre noi. Singura modalitate de a-mi îmbunătăți relațiile este să-mi cer scuze, deci trebuie să învăț să-mi cer scuze în ciuda temerilor mele. Înțeleg că, dacă fac o greșeală, spun sau fac ceva care ofensează altă persoană, acesta este un lucru normal pe care fiecare dintre noi îl face. Nu înseamnă că sunt un ratat. A admite că am greșit nu mă face un ratat. De fapt, mă va ajuta să vindec relația noastră. Prin urmare, îmi voi înfrunta temerile și îmi voi cere scuze. Voi admite că am greșit și îmi voi cere iertare.“

O persoană care gândește în acest fel este pe cale de a deveni un individ sănătos, care știe cum să-și ceară scuze.

La o conferință pe care am susținut-o, Lana ne-a împărtășit povestea ei:

„Când ați început să vorbiți despre diferite limbaje ale scuzelor, în sinea mea mi-am spus: «Ăștia suntem noi.» Soțul meu spune de multe ori: «Îmi pare rău» și crede că și-a cerut scuze, dar pentru mine asta nu înseamnă mare lucru. Am nevoie să-mi spună: «Vrei, te rog, să mă ierți?» pentru că atunci aș simți că își admite greșelile și îmi

cere să îl iert. Mi-ar fi mai ușor să iert și să uit. Până în această seară, a fost ca și cum niciunul dintre noi nu ar fi trecut peste ceea ce i-a făcut celălalt. Am discutat despre această situație și am încercat să ne cerem scuze, dar ea pare să nu se fi rezolvat niciodată. După un timp, el spune: «Am spus că-mi pare rău. De ce te mai legi de asta? De ce nu putem să mergem mai departe?» Nu știam de ce nu puteam să trecem mai departe. Nu mi se părea normal. Acum îmi dau seama de asta!“

Cereți — nu impuneți!

Este o mare diferență între a cere iertare și a-i impune celuilalt să te ierte.

O soție mi-a spus: „Parcă îl aud și-acum. De sute de ori mi-a spus de-a lungul celor 25 de ani de căsnicie: «Am spus că-mi pare rău. Ce mai vrei de la mine?» Aș vrea ca măcar o dată să mă privească în ochi și să-mi spună: «Te rog frumos să mă ierți.» Îmi impune să-l iert, dar nu-și cere niciodată scuze și nu schimbă nimic.“

N-am avut niciodată ocazia să vorbesc cu soțul ei, dar am o puternică bănuială că avea o personalitate autoritară și o teamă accentuată de eșec. Dacă ar fi fost dispus să-și îndrepte aceste trăsături de personalitate, relația lor nu ar fi ajuns unde a ajuns — la divorț.

Nu impuneți să fiți iertați. Nu vă puteți aștepta la asta. Dacă impunem să ni se acorde iertarea înseamnă că nu am înțeles ce înseamnă ea cu adevărat. Iertarea este, în esență, *alegerea* de a renunța la pedeapsă și a primi persoana înapoi în viața noastră. Înseamnă să anulăm greșeala pentru a putea reface încrederea. Iertarea spune: „Țin la relația noastră. De aceea, aleg să-ți accept scuzele și să nu mai cer dreptate.” Este, în esență, un dar. Un dar care este impus nu mai este un dar.

Când cel care a greșit impune să fie iertat, este ca un rege care stă pe un tron și îl condamnă pe cel nedreptățit că este vinovat de o inimă neiertătoare. Cel ofensat suferă și este furios din cauza greșelii mele, dar eu încerc să îl fac să se simtă vinovat pentru că nu mă

iartă. Pe de altă parte, când mă duc la cel față de care am greșit și îi spun „Vrei, te rog frumos, să mă ierți?“, eu sunt cel care face o plecăciune în fața tronului său și cer să fiu iertat pentru ofensa mea. Știu că, dacă îmi va răspunde favorabil, voi beneficia de dragostea și grația sa. Iertarea trebuie întotdeauna cerută și niciodată impusă.

Cerința dvs. nu este simplă

Vă rog să înțelegeți că, atunci când cereți să fiți iertați, cereți o favoare imensă. Care va fi costisitoare pentru persoana pe care ați ofensat-o. Când vă iartă, el sau ea trebuie să renunțe la dorința de dreptate. Trebuie să-și înfrâneze durerea și mânia, să uite umilința și frustrarea pe care le-a îndurat. Trebuie să ignore respingerea și trădarea pe care le-a suferit. Uneori trebuie să suporte consecințele comportamentului vostru greșit. Pot fi consecințe fizice care necesită iertare, precum o boală cu transmitere sexuală, un copil făcut cu un străin sau amintirea unui avort.

*Nu vă așteptați ca persoana
ofensată să vă ierte pe loc.*

Alte consecințe pot fi emoționale, precum imaginea unei fețe schimonosite de furie sau a unor urlete și țipete, imaginea persoanei iubite în brațele altcuiva, ori cuvinte aspre care se repetă la nesfârșit în minte. Persoana pe care ați făcut-o să sufere trebuie să trăiască cu toate acestea și cu multe altele și să se confrunte cu ele una câte una ca să vă ierte. Ceea ce îi cereți nu este un lucru mărunt. Iată ce spune un proverb chinezesc: „Când faci o plecăciune, pleacă-te cât mai jos.“

Deoarece iertarea este un proces atât de dificil, nu vă așteptați ca persoana ofensată să vă ierte imediat. Dacă jignirea a fost mică și atunci când vă cereți scuze folosiți limbajul de bază al persoanei ofensate, este posibil să primiți iertarea destul de repede. Dar dacă jignirea a fost gravă și repetată, va fi nevoie de timp pentru ca scuzele dvs. să fie procesate, mai ales dacă limbajul de bază al

celeilalte părți este reprezentat de compensație sau schimbare. Este nevoie de timp pentru a se vedea că sunteți dispuși să reparați gestul sau să regretați cu adevărat și să vă schimbați comportamentele distructive. Persoana trebuie să fie convinsă de sinceritatea dvs., iar acest lucru cere timp.

În acest interval, cea mai mare virtute trebuie să fie răbdarea. Asigurați-vă că: (1) vorbiți limbajul de bază al dragostei specific pentru persoana respectivă și (2) faceți toate eforturile pentru a vă schimba comportamentul. Dacă veți persevera în aceste direcții, aveți șanse ca la momentul potrivit să primiți iertarea.

Solicitarea verbală a iertării *după ce* ați exprimat scuze folosind unul dintre celelalte limbaje ale scuzelor este adesea cheia care deschide ușa către posibilitatea iertării și împăcării. Poate fi exact componenta scuzelor pe care cei ofensați așteaptă să o audă. „Vrei, te rog frumos, să mă ierți?” este ingredientul care îi convinge că scuzele dvs. sunt cu adevărat sincere. Fără solicitarea iertării, afirmațiile dvs. — „Îmi pare rău. Am

greșit. Mă voi revanșa față de tine. N-o să mai fac niciodată asta.“ — pot părea doar vorbe goale al căror scop este doar să vă ajute să treceți peste problemă fără să vă confrunțați în realitate cu ea.

Iată unele afirmații care vă pot ajuta să învățați să vorbiți acel limbaj al scuzelor numit *solicitarea iertării*.

Declarații de solicitare a iertării

Îmi pare rău pentru felul în care ți-am vorbit. Știu că am făcut-o zgomotos și aspru. Nu meritai acest lucru. Am greșit foarte rău și vreau să te rog să mă ierți.

Știu că acțiunile mele te-au făcut să suferi foarte mult. Ai tot dreptul să nu-ți mai dorești să vorbești cu mine niciodată, dar îmi pare cu adevărat rău pentru ceea ce am făcut.

Și sper că vei putea să mă ierți.

Nu am intenționat să te fac să suferi, dar e clar că am făcut-o. Îmi dau seama de acest lucru acum și văd că acțiunile mele au fost greșite, deși eu doar încercam să mă distrez. Nu este niciodată corect să te distrezi dacă altcineva

suferă. Îți promit că voi încerca să nu mai fac acest lucru niciodată. Și vreau să te rog să mă ierți.

SUBIECTE DE REFLECȚIE

Care a fost ultima ocazie când ați crezut că v-ați cerut scuze pentru o situație, pentru ca mai târziu să descoperiți că cel căruia i-ați cerut iertare nu a considerat că ați făcut asta? Cum ați procedat, ca urmare a acestui fapt?

A trebuit vreodată să iertați sau să vă cereți iertare?

Cum putem învăța să iertăm, chiar și în situații când celălalt nu vrea sau nu știe să ne ceară iertare?

Note:

¹ Am efectuat un sondaj în rândul a mai mult de 370 de adulți, participanți în 2004–2005 la diferite seminare pe teme matrimoniale, și de asemenea am adunat răspunsuri de pe site-ul garychapman.com. Acesta nu a fost un sondaj științific, dar

a inclus răspunsuri din partea persoanelor căsătorite și a celibatarilor. Majoritatea celor care au răspuns la seminare erau cupluri căsătorite sau logodite. Sondajul/chestionarul includea șapte întrebări.

² Țineți minte, pentru cei care au o personalitate înclinată spre control, scuzele se află în afara zonei lor de confort emoțional. Pentru a învăța să vorbească cu succes limbajul scuzelor care se referă la solicitarea iertării, sau orice alt limbaj al scuzelor, un om care dorește să controleze totul va avea nevoie de ajutor din afară: Dumnezeu, un terapeut, un pastor sau un prieten dispus să fie sincer cu el sau ea.

³ Joanne Kaufman, „Forgive me!“ *Good Housekeeping*, noiembrie 2004, p. 174.

CAPITOLUL 7

Cum ne exprimăm regretele

ACUM ESTE RÂNDUL DVS. Parcurgând capitolele anterioare, ați recunoscut, cumva, tiparele soțului, ale copilului, prietenului sau poate chiar pe ale dvs.? Eu (Jennifer) am căpătat o înțelegere mai profundă a căsniciei. Soțul meu, J.T., este un om rațional, pentru care dezbaterile sunt un lucru la îndemână, iar exactitatea este o chestiune de importanță capitală. Recent, mi-am dat seama că scuzele mele ar trebui să includă și expresia „am greșit“, pentru ca el să-mi recepționeze regretul cât mai bine. Are nevoie ca eu să-mi accept responsabilitatea. Spre deosebire de mine, pentru care sentimentele sunt în prim-plan. Eu am nevoie ca el să-și exprime regretul, să spună că este preocupat de sentimentele mele: „Îmi pare rău.“ Acum, în al

treisprezecelea an de căsnicie, învățăm în fine să ne scurtăm disputele, cerându-ne scuze nu în propriul limbaj, ci în limbajul de bază al celeilalte persoane.

Ceea ce am învățat din căsnicia noastră este ceea ce Gary și cu mine am descoperit în majoritatea căsniciilor: soții și soțiile nu au, în general, același limbaj al scuzelor. În consecință, scuzele lor sunt adesea primite cu ostilitate, în loc să fie acceptate.

Cercetând rezultatele chestionarelor noastre despre scuze pentru cupluri, am trecut în revistă compatibilitatea dintre soți și soții în materie de limbaj de bază al scuzelor.

Cercetările ne arată că în 75% dintre cuplurile studiate partenerii difereau în ceea ce privește modalitatea de bază prin care își cereau scuze.

Am descoperit că 75% dintre cupluri aveau preferințe *diferite* în ceea ce privește limbajul preferat. În mod uluitor, dintre cei 75% care preferau un limbaj al scuzelor diferit, în 15%

dintre cazuri limbajul de bază al unuia dintre soți era *ultima preferință* a celuilalt! Dacă îți ceri scuze față de partenerul de viață în felul în care *tu* vrei să ți se ceară scuze, datele noastre sugerează că, în medie, nu vei da peste limbajul favorit al lui sau al ei decât la a treia încercare. Dacă pornim de la ipoteza că studiul este exact, înseamnă că trei din fiecare patru cupluri trebuie să învețe un limbaj al scuzelor diferit de cel pe care vor cel mai mult să-l audă.

Întrebări pentru identificarea propriului limbaj al scuzelor

Mai jos, veți găsi câteva întrebări care să vă ajute să vă identificați propriul limbaj al scuzelor:

Întrebarea nr. 1:

Ce vă așteptați ca o persoană să facă sau să spună?

Randy și Beth s-au prezentat la cabinetul meu după o ceartă prelungită pe care au avut-o legat de faptul că el a uitat de aniversarea căsătoriei lor și de faptul că nu a pregătit nimic

special pentru acea ocazie. După ce i-am ascultat o vreme pe fiecare dintre ei, am întrebat-o pe Beth: „Ce ar trebui să zică Randy pentru ca tu să-l ierți?”

„Vreau să mă roage să-l iert“, a răspuns. „Nu cred că înțelege cât de rău m-a rănit ceea ce a făcut. Vreau să recunoască faptul că a greșit. Cum a putut să uite așa ceva? Și ar fi foarte drăguț din partea lui să încerce să se revanșeze cumva față de mine, o idee care să îi vină pe cont propriu.“

„Ai menționat trei lucruri diferite. Vrei să-ți spună că îi pare rău. Vrei să admită că ceea ce a făcut este greșit. Și vrei să facă ceva prin care să se revanșeze față de tine. Dacă ai putea alege doar *una* dintre cele 3 dorințe menționate de tine, care ar fi aceea?”

„Mai mult decât orice, vreau să știe cât de dureros a fost asta pentru mine. Nu cred că își dă seama. Zilele cu o conotație deosebită nu sunt atât de importante pentru el, cum sunt pentru mine.“

Îmi era evident că limbajul de bază al scuzelor pentru Beth era exprimarea

regretului. Voia să-l audă pe Bill spunând: „Îmi dau seama cât de mult te-am făcut să suferi. Știu că sărbătorirea aniversării noastre este importantă pentru tine. Nu pot să cred că am uitat. Îmi pare foarte rău.“ Apoi dacă ar fi adăugat: „Sper că îmi vei da ocazia să mă revanșez față de tine“, ar fi fost ideal și ar fi declanșat cu siguranță procesul iertării în inima și în mintea ei.

Întrebarea nr. 2:

Ce vă face să suferiți cel mai mult în această situație?

Această întrebare este cu atât mai de ajutor cu cât cel sau cea care v-a ofensat nu și-a cerut încă scuze deloc sau nu a făcut-o cum v-ați fi dorit. Kevin fusese făcut să sufere teribil de către fratele său, Greg. Avuseseră întotdeauna o relație foarte strânsă și se considerau nu doar frați, ci și prieteni. Cu șase luni în urmă, Greg primise un pont bursier de la amicii săi de la serviciu și făcuse o investiție care crescuse foarte rapid. I-a spus vestea cea bună lui Kevin

și, spre surprinderea lui, Kevin s-a enervat foarte rău și i-a spus:

„Nu-mi vine să cred că nu m-ai pus și pe mine la curent. Doar suntem frați! De ce nu mi-ai spus și mie?“

„N-am știut că voiai și tu să investești“, i-a răspuns Greg.

„Cum adică nu știai că aș vrea să investesc? Oricine ar vrea să investească într-o asemenea afacere!“, a spus Kevin. Conversația a mers din rău în mai rău, având ca rezultat faptul că cei doi nu s-au mai văzut timp de trei săptămâni. Apoi, Greg s-a dus la Kevin și a încercat să-și ceară scuze, dar reacția lui Kevin nu a fost prea bună. Au început din nou să facă lucruri împreună, dar relația lor nu mai era aceeași. Era o barieră între cei doi. M-am întâlnit cu ei la un meci de baseball, moment în care mi-au împărtășit și mie dificultățile prin care treceau. M-au văzut, au venit la mine și mi-au spus. L-am întrebat pe Kevin: „Ce te face să suferi cel mai mult în situația asta?“

„Cred că faptul că Greg nu vrea să admită că ceea ce a făcut este greșit. Asta mă doare cel mai mult.“

M-am uitat la Greg, iar el a spus: „Mie nu mi se pare că am greșit. Privind în urmă, îmi pare foarte rău că nu i-am spus lui Kevin, dar nu a fost intenția mea să-l supăr. Pur și simplu nu mi-am dat seama că ar fi vrut și el să investească. Vă spun sincer că nici nu mi-a trecut prin cap, a fost o greșeală neintenționată.“

Am discutat un pic mai mult și l-am ajutat pe Greg să vadă că, indiferent dacă jignirea a fost intenționată sau nu (de exemplu, dacă dai cafea pe cineva, la birou), îți ceri scuze și-l ajuți, probabil, să-și curețe cafeaua de pe haine. Așadar, chiar și pentru o greșeală neintenționată, îți asumi responsabilitatea, admitând că ar fi trebuit să fii mai atent și încercând să îndrești ce ai făcut.

„Da“, a răspuns Greg, „deoarece este evident faptul că am vărsat cafeaua.“

Am făcut o pauză și apoi am spus:

„Cafeaua lui Kevin s-a vărsat, chiar dacă nu ai intenționat să faci asta.“

„Am înțeles“, a spus el. „Trebuia să fiu atent la ce fac în ziua când am primit pontul. Dacă aș fi făcut asta, i l-aș fi spus și fratelui meu, deoarece îl iubesc foarte mult. Și nu mi-au plăcut deloc ultimele trei săptămâni.“

Apoi, chiar acolo în tribunele stadionului, Greg s-a uitat

la fratele său și i-a spus: „Te iubesc, omule. Și ar fi trebuit să mă gândesc la tine în ziua aceea. O să vând acțiunile și o să-ți dau jumătate din profit.“

„Nu e nevoie să faci asta. Ai făcut deja destul. Te iert.“

Cei doi s-au îmbrățișat, iar eu am fost mulțumit că venisem la meci.

Dacă nu l-aș fi întrebat pe Kevin: „Ce te face cel mai mult să suferi în situația asta?“, nu aș fi avut de unde să știu că limbajul de bază al scuzelor este pentru el acceptarea responsabilității. Așa că nu aș fi știut cum să-l îndrum pe Greg să-și ceară scuze în mod eficient. Greg nu trebuia să spună cuvintele „am

greșit“. Trebuia să-și asume responsabilitatea pentru acțiunile sale, spunând: „Ar fi trebuit să mă gândesc la tine în acea zi.“ Asta avea nevoie Kevin

să audă ca să accepte scuzele lui Greg ca fiind sincere.

Am aflat mai târziu că Greg chiar și-a vândut acțiunile și i-a oferit fratelui său jumătate din profit. Aceasta a fost „cireașa de pe tort“. Nu ar fi fost un lucru necesar, dar și-a încheiat în mod fericit scuzele și a adus relația pe un drum și mai bun.

Întrebarea nr. 3:

Cum îmi cer scuze de la celălalt?

Această întrebare se bazează pe presupunerea că limbajul scuzelor pe care îl vorbiți cu alții este probabil limbajul pe care vă doriți cel mai mult să îl primiți.

Să o ascultăm pe Mary, din Green Bay, Wisconsin: „Când îmi cer scuze față de alții, vreau să fiu sigură că le transmit faptul că îmi pare rău. Că mi-aș dori să nu se fi întâmplat. Că n-aș fi vrut să îi fac să sufere în niciun fel, dar că îmi dau seama că am făcut-o. Vreau ca ei să știe că sufăr deoarece mă simt foarte rău

pentru ceea ce le-am făcut.“ Limbajul de bază al scuzelor pentru Mary este probabil exprimarea regretului.

George este un șofer de camion din Indianapolis: „Când îmi cer scuze, admit că am greșit. Pentru mine, asta înseamnă să-ți ceri scuze. Dacă nu admiți că ai greșit, înseamnă că nu recunoști nimic.“ Se pare că limbajul de bază al lui George este acceptarea responsabilității.

Anna din Charlotte, Carolina de Nord, spune: „Când îmi cer scuze față de alții, ceea ce încerc să fac este să-i asigur că nu voi mai face acel lucru, cu ajutorul lui Dumnezeu. Vreau ca ei să știe că nu sunt fericită cu ceea ce am făcut și că intenționez cu adevărat să-mi schimb comportamentul.“ Anna probabil că reacționează cel mai bine la scuze exprimate în limbajul nr. 4, regretul sincer, care împiedică acel comportament să se mai repete.

Poate că două limbaje par a fi la fel de importante pentru dvs.; adică ambele vă vorbesc la fel de bine despre sinceritatea celeilalte persoane. Când vă întrebați care

este mai important, vă auziți spunând: „Ei bine, ambele sunt la fel de importante.“ E posibil să fiți bilingv.

Dacă sunteți bilingv, este în regulă; le va fi mai ușor celor care doresc să vă ceară scuze. Dacă cel care v-a ofensat vorbește *oricare* dintre aceste două limbaje, veți simți că el sau ea este sincer(ă) și veți fi înclinat să iertați acea persoană.

Pentru a vă ajuta mai mult în identificarea limbajului de bază al scuzelor, am inclus un test la sfârșitul acestei cărți. Acesta nu a fost conceput ca un instrument științific, dar este un exercițiu practic pentru a vă ajuta să vă descoperiți limbajul scuzelor și să-l discutați cu persoanele importante din viața dvs.

Ce spunem însă despre limbajul celuilalt?

Cum puteți descoperi limbajul de bază al scuzelor pentru alte persoane cu care aveți o relație, fie soț, copil, părinte, fie prieten? Îi puteți încuraja să citească această carte, să răspundă la cele trei întrebări anterioare, sau să parcurgă ghidul și să-l discute cu dvs.

Aceasta ar fi cea mai deschisă și probabil cea mai eficientă metodă pentru ca doi oameni să învețe cum să-și ceară scuze unul altuia printr-o modalitate practică.

Dacă, pe de altă parte, nu sunt dispuși să citească această carte, puteți reformula întrebările 1–3 din paginile precedente și le puteți folosi pentru a descoperi limbajul de bază al scuzelor respectivei persoane. Îi puteți cere să descrie niște scuze pe care le-a primit de la cineva și pe care le-a considerat insuficiente. În acest caz, ce lipsea? Puteți întreba: „A fost ceva ce persoana ar fi putut spune, dar a ales să nu o facă, deși acel lucru ar fi putut completa în mod fericit scuzele?” Sau, atunci când ați ofensat o altă persoană, o puteți întreba: „Știu că te-am făcut să suferi. Țin la relația mea cu tine. Deci ce pot să fac sau să spun ca să te poți gândi să mă ierți?” Răspunsul acelei persoane vă va indica, probabil, care este limbajul ei de bază în privința scuzelor.

Când soțul ei i-a pus această întrebare, o soție a răspuns: „Îți spun un lucru. Nici nu mă gândesc să te iert până nu recunoști că

ceea ce ai făcut este greșit. Te porți ca și cum poți să spui tot ce-ți trece prin cap și e totul e în regulă pentru că glumești. Ei bine, m-am săturat de glumele tale. Mă fac să sufăr foarte mult și n-am să te iert până nu recunoști că ai greșit.” Răspunsul ei ne demonstrează clar că limbajul de bază îl reprezintă acceptarea responsabilității și recunoașterea de către soț a faptului că ceea ce spune și maniera în care o spune sunt greșite.

A treia întrebare este un pic mai academică și poate fi pusă în împrejurări mai neutre, într-un moment în care sunteți calmi și niciunul dintre voi nu s-a mai simțit jignit în ultima vreme. Puteți spune: „Am citit o carte despre scuze și cum să-ți ceri scuze. Vreau să-ți pun o întrebare și să-ți cer părerea. Când îți ceri scuze cuiva pentru ceva care l-a făcut să sufere, care crezi că este cea mai importantă parte a discursului?”

Dacă interlocutorul este deschis la idee, îi puteți prezenta cele cinci limbaje ale scuzelor. Dacă spune: „Nu vreau să aud ce este în

carte. „Îți voi spune ce este important pentru mine“, ascultați răspunsul și aveți mari șanse să descoperiți limbajul său de bază.

Lui William, un om de afaceri de 53 de ani, i-a fost pusă această întrebare de către un coleg. Răspunsul lui a fost: „Pentru mine, cea mai importantă parte a unor scuze este să o faci pe cealaltă persoană să înțeleagă că îți pare rău pentru că ceea ce ai făcut sau n-ai reușit să faci i-a provocat suferință.“ William și-a adus aminte apoi cum i-a cerut scuze fiicei sale pentru că nu s-a întors acasă la timp pentru a putea asista la recitalul ei de pian.

„Pentru mine, scuzele nu sunt adevărate, dacă nu te simți groaznic pentru ceea ce ai făcut.“

Văzând-o cât de dezamăgită era, i-a spus: „Îmi dau seama cât de mult însemna acest lucru pentru tine și îmi pare tare rău că am ratat ocazia de a-ți vedea recitalul. Știu că ești o pianistă excelentă și eu sunt cel care a

pierdut, pentru că nu am putut să te ascult. Sper că vei putea să mă ierți și că îmi vei da o a doua șansă. Te iubesc pe tine și pe sora ta și pe mama ta mai mult decât orice pe lume.” A îmbrățișat-o, iar ea a plâns. „Simțeam că încerca

să mă ierte”, i-a spus colegului. „M-am simțit groaznic. Am încercat s-o fac să înțeleagă acest lucru. Pentru mine, scuzele nu sunt adevărate dacă nu te simți groaznic pentru ceea ce ai făcut.”

Răspunsul acestui tată dat colegului său arată că limbajul său de bază este exprimarea regretului.

Scuze de nota 10

Dacă după ce v-ați prezentat scuzele simțiți că cealaltă persoană nu v-a iertat pe deplin, iată o abordare care v-ar putea ajuta să căpătați mai ușor iertarea. La o zi sau două după ce v-ați cerut scuze, spuneți-i celeilalte persoane: „Pe o scară de la 0 la 10, cât de sincere crezi că au fost scuzele mele?” Dacă cealaltă persoană spune orice altceva decât 10, atunci răspundeți-i: „Ce-aș putea să fac ca să urc la 10?” Răspunsul vă va oferi

informațiile practice de care aveți nevoie pentru a continua până când veți fi făcut tot ceea ce este posibil pentru a ajunge la iertarea deplină. Un soț i-a pus această întrebare soției sale și răspunsul a fost: „Cam 7“, la care el a răspuns: „Ce-aș putea face ca să ajung la un 10?“ Soția a spus: „Cred că în general ai fost sincer, dar a fost un lucru pe care nu l-ai spus — că ai greșit. Încă mă mai întreb dacă nu-ți cauți justificări pentru comportamentul tău, din cauza felului în care te-am tratat. Știu că n-am fost perfectă, dar nu cred că ceva din ceea ce am făcut justifică faptele tale. Nu sunt sigură că asta simți cu adevărat.“

Soțul a ascultat, a dat din cap înțelegător și a spus: „Înțeleg de ce ai simțit asta. Vreau să-ți spun că sunt conștient de faptul că am greșit. N-am nicio scuză pentru comportamentul meu. Îmi asum deplina responsabilitate pentru ceea ce am făcut. În niciun caz nu a fost vina ta. Îmi pare rău că te-am făcut să treci prin asta și sper că în timp vei putea să mă ierți.“ Iar acest lucru este, foarte probabil, ceea ce soția sa avea nevoie să audă.

SUBIECTE DE REFLECȚIE

Care dintre cele cinci limbaje ale scuzelor este cel mai important pentru dvs.? Gândiți-vă la cel mai bun prieten. Care este limbajul despre care credeți că este cel mai important pentru el/ea?

CAPITOLUL 8

Dar dacă nu vrem să ne cerem scuze?

EDITORIALISTUL

LISA-MARIE

WILLIAMS, profund tulburată de un schimb de focuri din Newtown, Connecticut, s-a găsit în situația de a reflecta asupra suferinței la care e supusă ființa umană și a suferinței inerente relațiilor apropiate. Ea scrie: „Când crești, ajungi să îți dai seama că a spune «îmi pare rău» nu e suficient pentru a repara anumite lucruri. Înveți, de asemenea, că uneori trebuie să spui «îmi pare rău», chiar dacă nu ai greșit cu nimic.”

Williams continuă descriind o ceartă neplăcută dintre ea și o prietenă foarte veche și foarte apropiată: „Cuvinte dure au fost aruncate la

sfârșit; eu mi-am cerut iertare, nu pentru că greșisem, ci pentru că era demersul cel mai bun de a începe să repar relația de prietenie.“

Prietena ei nu și-a cerut iertare însă. A zis că nu a simțit nevoia. Williams, care s-a împăcat ulterior cu aceasta, a zis: „A durut. A durut foarte tare.“¹

Iată ce spunea un bărbat din Bakersfield, California: „Știu că am greșit, dar și ea e de vină. De fapt, acțiunile ei au declanșat toată situația asta. De ce să-mi cer scuze, când ea este cea care a început?“

Problema cu jocul așteptării este că durata medie de viață pentru bărbați și femei este de 75 de ani. Cât timp din viața voastră adultă vreți să vă petreceți într-o relație de tip „război rece“, așteptându-l pe celălalt să-și ceară scuze?

Am cunoscut cupluri care au petrecut 30 de ani trăind în aceeași casă, dar care erau înstrăinate deoarece fiecare aștepta ca celălalt să facă prima mișcare și să-și ceară scuze.

Un soț mi-a spus că și-a petrecut mai mult de 20 de ani fără ca el sau soția sa să-și ceară scuze unul altuia. „Nici măcar nu-mi mai

amintesc de la ce a pornit totul, mi-a spus. Știu doar că ea a insistat să-mi cer scuze, iar eu nu credeam că era cazul să fac acest lucru. Credeam că ea era cea care ar fi trebuit să-și ceară scuze. Apoi, ne-am certat pe această temă — cine să-și ceară scuze — și, în cele din urmă, am încetat să ne mai vorbim.“

Din păcate, asemenea exemple se întâlnesc destul de des. Cunosco doi frați care nu și-au mai vorbit timp de 18 ani, deoarece unul dintre ei a considerat că celălalt a profitat de el la vânzarea unei mașini, iar acesta i-a replicat: „Ți-am spus adevărul despre mașină.“ Acest lucru s-a întâmplat cu 18 ani în urmă și de atunci nu și-au mai adresat nici măcar un cuvânt, deși locuiesc în același oraș. Este tragic atunci când oamenii aleg în mod conștient să nu-și ceară scuze.

De ce nu-și cer oamenii scuze?

„Nu merită osteneala!“

De ce aleg oamenii să nu-și ceară scuze?

Uneori *nu țin*

la relația respectivă. Poate că au mai avut

„ciocniri“ în trecut și au acumulat resentimente între timp. Așa cum spunea o doamnă despre sora sa:

„Când mă duc s-o văd pe mama, dacă mașina surorii mele se află în curte, merg înainte, fără să opresc. Pur și simplu nu mai vreau să mă implic.“

„Am renunțat la relația cu ea. Părea că, indiferent ce făceam, nu era niciodată de ajuns și nu aveam niciodată dreptate. M-a făcut să sufăr de nenumărate ori și, în cele din urmă, am hotărât că nu merită efortul. Mi-am instalat serviciul de identificare a apelurilor ca să știu cine mă sună. Când mă suna ea, nu mai răspundeam la telefon. Nu făcea altceva decât să mă condamne. Așa că a fost mai bine să nu mai vorbesc cu ea.“

Pentru o serie de motive personale întemeiate, această doamnă a ales în mod conștient să rupă relațiile cu sora sa. Prin urmare, nu are motivație să se scuze pentru propriul comportament distructiv.

„A fost vina lui!“

Un al doilea motiv pentru care oamenii aleg să nu-și ceară scuze este faptul că *simt că felul în care se comportă este justificat; cealaltă persoană este de vină*. Un sportiv profesionist care a fost implicat într-o încăierare dintr-un bar

a spus: „Nu am de gând să-mi cer scuze. N-ar fi trebuit să facă acele comentarii.” Filosofia acestui sportiv pare a fi: „Dacă greșești față de mine, vei plăti pentru asta. Să n-ai pretenții la scuze din partea mea. Ai primit ce-ai meritat, iar dacă vei repeta ceea ce ai făcut, o s-o încasezi și mai rău.” Este evident că persoana în chestiune nu pune accentul pe clădirea de relații, ci pe răzbunare. O asemenea atitudine nu dăruiește barierele — le creează.

Aceasta este o abordare greșită a vieții, de tip „ochi pentru ochi” pe care, din păcate, o practică mulți oameni. Ea intră în contradicție directă cu ceea ce ne învață Biblia: „Să nu răsplătești pe nimeni cu rău pentru rău. [...] Dacă este cu putință, pe cât depinde de voi, trăiți în

pace cu toți oamenii. [...] Nu vă răzbunați singuri [...], căci este scris: «Răzbunarea este a Mea!», zice Domnul.“²

Persoana care își caută justificări pentru propriul comportament greșit se amăgește singură. Bărbatul sau femeia care crede că el/ea nu face niciodată nimic care să necesite scuze trăiește într-o lume nerealistă.

*Persoana care refuză să recunoască
nevoia de a-și cere scuze va avea o
viață plină de relații destrămate.*

Realitatea este că fiecare dintre noi poate face declarații aspre, critice și lipsite de dragoste, iar uneori se comportă într-o manieră distructivă, care provoacă suferință. Persoana care refuză să recunoască nevoia de a-și cere scuze va avea o viață plină de relații destrămate.

Am întâlnit acest gen de atitudine adeseori în cercetarea noastră. Iată câteva exemple. Betsy din Birmingham spune: „Într-o relație de 10 ani, m-am învățat să nu mă aștept la scuze.

Am încercat să le scot cu forța de la el, dar nu sunt niciodată sincere, iar lui nu-i pare niciodată rău cu adevărat. Spune că nu face nimic pentru care să-și ceară scuze. Așa că m-am împăcat cu gândul că nu voi primi niciodată scuze din partea lui. Sper doar ca situația să nu se înrăutățească și mai tare.“

Martha din Bangor, Maine, spune: „Soțul meu este un om care vorbește puțin. Nici măcar nu-mi amintesc să-l fi auzit vreodată cerându-și scuze. Cei din familia sa nu și-au înfruntat niciodată problemele. Sunt atâtea răni deschise, și în familia lui, și într-anoastră. Lucrurile ignorate voit creează resentimente. Coexistăm ca familie numai pentru că «așa se face». Mă simt atât de ipocrită.“

În cazul în care vă întrebați, acesta nu este un lucru specific bărbaților. Și femeile pot refuza să spună „îmi pare rău“. De exemplu, Jon, care trăiește în Clovis, New Mexico, spune: „Chiar dacă știu că soția mea a greșit față de mine, are întotdeauna un mod de a mă face să mă simt vinovat. Când cred că e gata să-și ceară scuze, mă trezesc că, pe lângă faptul că

nu și-a cerut scuze pentru nimic, mai dă și vina pe mine pentru comportamentul ei. Așa că ajung să-mi cer scuze eu pentru ea. Ceea ce este destul de frustrant.“

Adeseori, conștiința individului se obișnuiește să dea vina pe alții.

Iar Mark din Indianapolis spune: „Soția mea nu-și cere scuze niciodată, în afară de ocaziile când face ceva foarte rău și chiar și atunci simt că nu-i pare rău cu adevărat.“

Adeseori, conștiința individului se obișnuiește să dea vina pe alții. Se dezvoltă astfel, practic, o *conștiință egoistă*, incapabilă să-și dea seama că vina este, de fapt, a propriei persoane.

Dependența secretă a lui Dave

Adesea, o conștiință egoistă *este legată de respectul scăzut de sine*. Este posibil ca acest gen de oameni să fi fost învățați de părinți că scuzele sunt un semn de slăbiciune. Părinții care sunt adepții acestei filosofii au de obicei ei înșiși un respect de sine scăzut. Adesea dau

vina pe copii pentru orice problemă care apare în familie. În consecință, copiii rămân cu acest sentiment de lipsă de respect de sine pe care îl transmit generațiilor următoare. Deoarece se străduiesc cu disperare să fie persoane de succes și asociază scuzele cu un semn de slăbiciune, copiii, la rândul lor, vor da vina pe ceilalți pentru orice problemă care apare în relațiile lor.

Cei care suferă de un respect de sine scăzut dau vina pe alții și au o aversiune puternică față de scuze, așadar vor avea întotdeauna nevoie de consiliere pentru a se confrunta cu asemenea modele emoționale, comportamentale și de gândire, adânc înrădăcinate în conștiința proprie.

Ceea ce aceste persoane nu știu este că scuzele *măresc* respectul de sine. Oamenii îi respectă pe cei care sunt dispuși să-și asume responsabilitatea pentru propriile eșecuri. Respectul și admirația celorlalți au drept consecință logică întărirea respectului de sine. Pe de altă parte, cei care încearcă să ascundă sau să-și justifice comportamente greșite aproape întotdeauna vor pierde

aprobarea și respectul celorlalți, agravând și mai mult problema lipsei de respect de sine. Totuși, persoanei care este prinsă în acest ciclu negativ îi va fi greu să înțeleagă această realitate.

Dave și soția sa, Janet, au suferit mai multe pierderi semnificative în viețile lor. Când au venit la prima lor ședință de consiliere cu Jennifer, Dave a menționat că fusese dependent de materiale pornografice, dar în acel moment încerca să renunțe la obiceiul său distructiv. Janet suferea foarte mult, nu doar din pricina pierderilor recente, ci și din cauza dependenței secrete a lui Dave, care data de multă vreme. „Și-a cerut Dave vreodată scuze într-un mod corespunzător pentru efectele dependenței sale de materiale pornografice?“, am întrebat.

A urmat un moment de tăcere, după care Dave a explicat: „Am spus că îmi pare rău pentru dependența mea, dar nu am intrat în amănunte, deoarece m-am gândit că discuția ar putea lua o turnură neplăcută.“ Dave era

ca un animal căzut într-o mlaștină; nu voia să se afunde și mai rău vorbind despre greșelile sale.

Am vrut să-l fac pe Dave să înțeleagă că, în mod ironic, încercarea sa de a-i menaja sentimentele lui Jane nu avea decât să prelungească suferința tuturor. Le-am explicat lui Jane și lui Dave conceptul de „echilibrare a balanței”: „Când Janet a aflat de dependența ta de materiale pornografice, a fost ca și cum balanța care menținea căsnicia în echilibru a luat-o razna. Talerul ei s-a prăbușit la pământ. S-a simțit foarte rău, tristă, singură, înfuriată și temându-se să se mai încreadă în tine. Scuzele tale vagi nu au fost capabile să readucă echilibrul în căsnicia voastră. Janet continuă să sufere și să se teamă. Dacă o lași în partea de jos a balanței, nu va putea să se ușureze de greutatele care o țin acolo decât aruncând săgeți către tine.”

Mi-am încheiat analogia spunând: „Janet are nevoie de ajutor pentru a scăpa de greutatele din talerul ei. I-ai face un mare serviciu, atât ei, cât și căsniciei voastre, dacă ați purta acea conversație detaliată, de care îți era teamă.

Adesea, oamenii care oferă scuze detaliate primesc exact lucrul opus. Eliberându-și partenerul de viață de greutatea durerii și încurajându-l, primesc recunoștință în schimb. Janet și-ar putea domoli furia pe care și-o revarsă către tine. Ți-ar putea considera scuzele sincere dezarmante și de mare ajutor.“

Dave a ascultat cu atenție, părând a fi avut o revelație. A fost de acord să încerce scuze detaliate acasă și să se întoarcă în săptămâna următoare.

Janet și Dave s-au întors în săptămâna următoare părând a fi mult mai ușurați. Dave mi-a spus următoarele: „Am încercat ceea ce ne-ați spus și n-a fost rău deloc. I-am explicat lui Janet cât de greșit a fost din partea mea să țin materiale pornografice în casă în toți acești ani. I-am spus că îmi pare rău că revistele au ajuns în mâinile copiilor și că acest lucru ar putea să le fi provocat traume emoționale. Am intrat și în alte detalii — regretul meu pentru că am făcut-o

pe Janet să se simtă inadecvată ca femeie și pentru că i-am trădat încrederea mințind-o cu privire la preocupările mele.“

Dave a fost atât de mulțumit de mișcarea sa îndrăzneată și de libertatea pe care aceasta i-o oferise, încât i-a spus unui prieten să facă același lucru: „I-am explicat deja unui prieten de-al meu cum e cu balanța dezechilibrată. Trebuie să-și ceară scuze și el soției sale, iar acum spune că o va face!“

Apoi, m-am întors către Janet: „Cum te-ai simțit când ai auzit aceste cuvinte de la Dave?“

Ea a răspuns: „Acesta a fost un pas imens pentru Dave. Renunțasem la speranța de a-l mai auzi vreodată asumându-și responsabilitatea pentru acțiunile sale. Acum sunt mai încrezătoare în ceea ce privește viitorul căsniciei noastre.“

Dave a adăugat: „Pentru prea mult timp am crezut minciuna că, dacă vorbești în amănunt despre o problemă, nu vei face decât să înrăutățești situația.“ Mi-am ignorat

conștiința și, din păcate, i-am transmis soției mele mesajul că nu-mi pasă de sentimentele ei.“

Dave a fost diagnosticat cu cancer în stadiul 4 la doar patru luni după ce i-a cerut scuze soției sale. Acum se întreabă: „Dacă nu i-aș fi cerut scuze soției și nu m-aș fi confruntat cu această problemă când eram sănătos? Oamenii trebuie să știe că este cu adevărat urgent să ne cerem scuze cât timp mai avem ocazia să o facem.“

*„Pentru prea mult timp am crezut
minciuna că, dacă vorbești în
amănunt despre o problemă, nu vei
face decât să înrăutățești situația.“*

„Și dacă nu pot să învăț un limbaj nou?“

A doua întrebare pe care o auzim adesea este:
„Dacă limbajul scuzelor celuilalt nu mi se potrivește?“

Este adevărat că unora le va fi mai greu decât altora să vorbească un anume limbaj al scuzelor. Totul ține de experiența personală și de lucrurile învățate în copilărie, precum și

ca adulți. Vestea bună este că toate aceste limbaje ale scuzelor se pot învăța. De aceea, vrem să vă dăm câteva exemple de oameni care au învățat limbaje ale scuzelor ce nu li se potriveau. Majoritatea au admis că, la început, le-a fost greu, dar fiecare a demonstrat, în final, abilitatea de a învăța noi limbaje ale scuzelor.

Provocarea de a exprima regretul

James, cu gândul la căsătorie, a venit la unul dintre seminarele noastre, împreună cu prietena lui, Serena. După ce au completat chestionarele despre scuze, Serena i-a spus că lucrul pe care dorește cel mai mult să-l audă când e vorba de scuze este „îmi pare rău“.

Mai târziu în timpul seminarului, James a mărturisit că nu crede că și-a cerut scuze vreodată, crezând că bărbații „adevărați“ nu fac asta.

„Am o întrebare pentru tine“, i-am zis. „Ai făcut vreodată în viață un lucru pe care să-l regreti cu adevărat? Ceva după care să spui: «Cât mi-aș dori să nu fi făcut acest lucru?»“

El a dat din cap și a spus: „Da, m-am îmbătat în seara dinaintea înmormântării mamei mele. Așa că a doua zi am avut o mahmureală teribilă. Nu-mi aduc aminte mare lucru de la înmormântare.”

„Cum te-ai simțit după aceea?“, l-am întrebat. „Foarte rău, a răspuns James. M-am simțit ca și cum aș fi dezonorat-o pe mama. Moartea ei m-a afectat foarte mult. Am fost întotdeauna apropiați și puteam să vorbesc cu ea despre tot felul de lucruri. Cred că nu încercam decât să-mi înec amarul, dar am băut prea mult. Știu că acest lucru ar fi întristat-o. Mereu îmi spunea să nu beau prea mult. Speram ca îngerii din ceruri să nu știe ce se petrece aici pe pământ, deoarece nu voiam s-o fac să sufere.”

„Să presupunem pentru un moment că cei din ceruri știu ce se petrece pe pământ și că mama ta a fost dezamăgită de comportamentul tău și de ce ai făcut. Și să mai presupunem că ai avea o șansă să vorbești cu ea. Ce i-ai spune?”

Ochii lui James s-au umezit când mi-a spus: „I-aș zice că îmi pare foarte rău că am

dezamăgit-o. Știu că acela nu era un moment în care să beau. Mi-aș dori să mă pot întoarce în timp și să pot retrăi acea noapte. Nu m-aș mai duce la bar. I-aș spune că o iubesc mult și că sper să mă ierte.“

Mi-am pus mâna pe umărul lui James și l-am întrebat: „Știi ce-ai făcut în acest moment?“

A încuviințat din cap și mi-a spus: „Da. Tocmai i-am cerut scuze mamei mele. Mă simt bine. Oare m-o fi auzit?“

„Eu cred că da, i-am spus. Și mai cred și că te-a iertat.“

„Fir-ar să fie“, a răspuns el. „Nu voiam să plâng“, a spus, ștergându-și lacrimile de pe obraji.

„Acesta este încă un lucru pe care l-ai învățat, nu? Că bărbații adevărați nu plâng, nu-i așa?“

„Da.“

„Ai primit tot felul de informații greșite de-a lungul anilor, James, i-am spus. Adevărul este că bărbații adevărați plâng. Bărbații de plastic sunt cei care nu plâng. Bărbații adevărați își cer scuze. Spun chiar și «îmi pare rău» atunci când își dau seama că i-au făcut să sufere pe cei care îi iubesc. Ești un bărbat adevărat, James. Ai demonstrat-o astăzi. Să nu uiți

niciodată. Dacă te vei căsători cu Serena, tu nu vei fi un soț perfect, iar ea nu va fi o soție perfectă. Nu este necesar să fiți perfecți ca să aveți o căsnicie bună. Dar este necesar să vă cereți scuze atunci când faceți lucruri care vă fac să suferiți. Și dacă limbajul de bază al scuzelor pentru Serena presupune să spui «îmi pare rău», atunci va fi nevoie să înveți să-l vorbești.“

„Am înțeles“, a răspuns cu un zâmbet. „Îmi pare bine că am venit la acest seminar.“

„Și mie“, i-am răspuns în timp ce ne despărțeam.

Un an mai târziu, țineam un seminar în orașul Columbia, Carolina de Sud. Duminică dimineața devreme, mai înainte ca altcineva să sosească, m-am pomenit cu James și Serena. Veniseră la un nou seminar.

Difil de spus, greu de recunoscut

Marsha are dificultăți în a recunoaște când greșește.

„Nu știu de ce“, mi-a spus ea. „Poate deoarece nu i-am auzit pe niciunul dintre părinții mei spunând acest lucru și nici nu m-au învățat să-mi cer scuze. Nu-mi spuneau

decât: «Fă ce poți mai bine. Excelează. Atinge-ți potențialul.» Dar nu spuneau niciodată mai nimic despre scuze. Așa că n-am învățat cum să vorbesc niciunul dintre limbajele scuzelor.“

Cam la o lună după ce a completat chestionarul despre scuze, mi-a lăsat următorul mesaj pe site-ul meu: „M-am gândit mult la limbajul scuzelor. În ultima vreme mi-am dorit să învăț limbajul soțului meu, așa că am încercat. Am spus cu voce tare: «Am greșit.

O parte din procesul de învățare o reprezintă acceptarea responsabilității pentru comportamentul propriu și acceptarea faptului că perfecțiunea nu există.

N-ar fi trebuit să fac asta.» Dar încă îmi este dificil să spun și greu să admit. Fiecare silabă părea a fi lipici în gura mea, dar m-am simțit bine după ce am spus-o, de parcă mi s-a luat o piatră de pe inimă.“

Marsha ne demonstrează că nu e întotdeauna ușor să înveți limbajul scuzelor celuilalt. Ea identifică unele dintre motivele pentru care oamenilor le este dificil acest lucru: nu a fost modelată și învățată de către părinți; de fapt, scuzele nu au făcut parte din experiența ei de viață. Cu toate acestea, ca

adult, era pe deplin dispusă să admită că vorbele și comportamentul ei nu erau întotdeauna dintre cele mai amabile. În loc să își caute justificări pentru un asemenea comportament, a ales să învețe să vorbească limbajul scuzelor soțului ei. Lucru care începea să aibă un impact pozitiv în calitatea relației cu acesta.

Pentru cei cărora le este greu să spună cuvintele „am greșit; n-ar fi trebuit să fac asta“, le sugerez următorul exercițiu. Scrieți aceste cuvinte pe o foaie de hârtie: „Nu sunt perfect. Uneori fac greșeli. Uneori spun sau fac lucruri care îi rănesc pe alții. Știu că limbajul de bază al scuzelor altei persoane este să mă audă asumându-mi responsabilitatea pentru comportamentul meu, spunând: «Am greșit. N-ar fi trebuit să fac asta.» Prin urmare, voi învăța să vorbesc astfel.“

Citiți aceste cuvinte cu voce tare. Apoi repetați cuvintele „Am greșit. N-ar fi trebuit să fac asta“, de mai multe ori cu voce tare în fața oglinzii. Spargerea barierei sunetului și faptul că spuneți ceva care nu vă face să vă simțiți în largul vostru reprezintă primul pas spre învățarea limbajului de asumare a responsabilității.

O parte din a învăța să acceptați responsabilitatea pentru comportamentul propriu este să conștientizați faptul că nimeni nu este perfect. „Sunt imperfect și uneori spun și fac lucruri urâte, care le provoacă neplăceri altora. Când aleg să admit față de mine însumi că sunt un simplu om și sunt dispus să accept responsabilitatea pentru greșelile pe care le fac și când vreau să-mi cer scuze folosind limbajul celeilalte persoane, fac progrese.“

„S-ar putea să dau greș...”

Exprimarea cu voce tare a intenției de a-și manifesta regretul — „Mă voi strădui ca acest lucru să nu se mai întâmple niciodată“ — este dificilă pentru unii oameni. Owen a fost foarte onest cu mine când a spus: „Nu vreau

să promit că mă voi schimba, fiindcă s-ar putea să nu reușesc. Realmente vreau să mă schimb, altfel nu mi-aș cere scuze. Dar când spun că voi încerca să mă schimb, mă tem ca în caz de eșec să nu-mi stric și mai rău relația. De ce nu pot să-mi demonstrez schimbarea, în loc să vorbesc despre ea?”

Owen exprimă sentimentele multora. Totuși problema cu neexprimarea intenției de schimbare este faptul că cealaltă persoană nu vă poate citi gândurile. Voi știți că vreți să vă schimbați, dar el sau ea nu știe. Într-un sens cât se poate de real, ne exprimăm cu voce tare regretul, din același motiv pentru care exprimăm cu voce tare celelalte limbaje ale scuzelor. Vrem ca cealaltă persoană să știe că recunoaștem faptul că am ofensat-o, că punem preț pe relația dintre noi și că am dori să fim iertați.

Allyson din Mobile, Alabama, s-a exprimat în felul următor: „Soțului meu nu îi prea pasă de expresii de genul «îmi pare rău», «am greșit», «te rog să mă ierți» sau «voi încerca să nu mai fac asta». Dar dacă el nu rostește cuvintele, eu nu pot decât să presupun că

nu-i pare rău, nu își dă seama că a greșit și că nu intenționează să se schimbe. Chiar dacă lui îi pare rău și vrea cu adevărat să se schimbe, eu n-am

de unde să știu asta. Fără cuvinte, cum să-mi dau seama

că ți-ai cerut scuze cu adevărat? Cum să știu că vrei cu adevărat să te schimbi? Pentru mine, limbajul de bază al scuzelor este exprimarea regretului și, dacă știu că soțul meu măcar încearcă să se scuze, sunt dispusă să-l iert. Dar dacă el nu-mi spune nimic, e ca și cum nu mi-ar vorbi limbajul scuzelor și îmi este greu să cred că este sincer.“

Allyson demonstrează în mod clar că manifestarea intenției de a încerca să te schimbi este primul pas în exprimarea regretului.

Nu sugerez să promiteți că nu veți mai repeta niciodată ceea ce ați făcut. Ceea ce exprimați este faptul că veți face tot ce vă stă în putință să nu mai repetați acel comportament. Efortul este cel care duce la succes. Schimbarea modelelor comportamentale care datează de mult timp poate fi un lucru

dificil. Dar primul pas este să decideți că trebuie schimbate și, cu ajutorul lui Dumnezeu, veți putea străbate drumul către schimbarea pozitivă. Majoritatea oamenilor vor fi încurajați de eforturile voastre și vor fi dispuși să vă ierte atunci când vă poticniți pe parcurs, dacă sunteți gata să vă mărturișiți eșecul.

Nu lăsați frica de eșec să vă împiedice să faceți primii pași pe drumul către schimbare și succes. Dacă acesta este limbajul de bază al scuzelor pentru cealaltă persoană, nimic nu poate înlocui cuvintele „voi încerca din răputeri să-mi schimb comportamentul“. Apoi elaborarea unui plan și ducerea lui la îndeplinire vă poartă mai departe pe drumul succesului și al vindecării rănilor din trecut.

„Exagerez cu scuzele?“

Am descoperit că există persoane care își cer scuze zilnic, ori de câte ori simt fie și cea mai mică tensiune între cei apropiați.

„Mi-o fac cu mâna mea...”

Oamenii care au tendința de a-și cere scuze în mod excesiv o fac din diferite motive. Unii

dintre ei își cer scuze frecvent deoarece se fac adesea vinovați de cuvinte sau acțiuni care le provoacă suferință celorlalți. Jeremy mi-a spus: „Am mai multă experiență în a-mi cere scuze decât soția mea, deoarece mi-o fac cu mâna mea în mod constant. Sunt un individ foarte vorbăreț. Iar uneori acest lucru mă bagă în bucluc. Spun lucruri fără să gândesc, iar ulterior îmi dau seama că am jignit-o pe soția mea sau pe cineva de la serviciu. Așa că îmi cer scuze destul de des.”

Emma spune că soțul ei, Andrew, își cere scuze în mod regulat dintr-un motiv similar: „Face în fiecare zi ceva pentru care trebuie să-și ceară scuze.”

Mai întâi, am crezut că glumește, dar n-am văzut niciun zâmbet pe fața ei. Așa că i-am spus: „Vorbești serios, nu-i așa?”

„Da, mi-a răspuns. N-am văzut în viața mea un om atât de necioplit. Dar măcar își cere repede scuze. Îmi doresc să se învețe să nu mai facă toate acele lucruri pentru care trebuie să-și ceară scuze.”

Pentru oameni ca Jeremy și Andrew, problema nu constă

într-o lipsă a disponibilității de a-și cere scuze, ci într-o deficiență în materie de comunicare interumană. Au învățat să facă față acestei deficiențe cerându-și scuze frecvent

și de bună voie. Un răspuns mai satisfăcător și de lungă durată ar fi pentru acești oameni să participe la cursuri care să îi ajute să capete abilități mai bune de comunicare, să apeleze la consiliere individuală și/sau să citească lucrări despre bazele relațiilor eficiente cu alți oameni.

„Presupun că este vina mea“

Alți subiecți care au tendința de a-și cere scuze în mod excesiv suferă de lipsă de respect de sine. Lucy este o celibatară de 35 de ani care spune: „De obicei simt că totul este din vina mea — la serviciu, acasă și în toate relațiile mele. Cred că niciodată nu am avut o părere prea bună despre mine. Așa că, atunci când lucrurile merg prost într-o relație, pur și simplu presupun că este vina mea. Și îmi cer scuze. Oamenii îmi spun adesea:

«Nu-i nevoie să-ți ceri scuze pentru asta. N-ai greșit cu nimic.» Dar eu întotdeauna simt că e vina mea.“

Patricia trăiește în Phoenix. Ea și soțul ei au ieșit la pensie anticipat și s-au mutat din Michigan într-o zonă mai călduroasă. Ea mi-a povestit despre soțul ei: „Dave își cere mereu scuze spunând: «Îmi pare rău». Dar o face având atitudinea: «Știu că nu sunt bun de nimic și nu pot să fac nimic cum trebuie.» Evident că acest lucru nu este adevărat. Este un om de afaceri excelent; altfel nu ar fi fost capabil să se retragă la vârsta lui. Și nu face atât de multe lucruri care să necesite scuze. Cred că e mai degrabă vorba de lipsă de respect de sine din partea lui. Dar acest lucru îi devalorizează scuzele.“

N-am avut niciodată ocazia să vorbesc cu soțul ei, Dave. Dar impresia mea este că ori suferă de lipsă de respect de sine din cauza unor experiențe traumatizante din copilărie ori scuzele excesive erau modul său de a răspunde unei soții exagerat de critice, care îi găsea permanent ceva de reproșat, iar felul său de a face față situației era pur și simplu să accepte condamnarea. În ambele cazuri,

suferea de o lipsă de respect de sine. Drumul către o relație mai bună ar trece inevitabil prin biroul unui psiholog, unde ar putea să se confrunte cu percepțiile de sine și să ajungă la o înțelegere nouă și mai pozitivă a ceea ce este el cu adevărat. Dave se află blocat într-un tipar stereotipic de lipsă de respect de sine, pe care n-ar trebui să-l păstreze până la sfârșitul vieții.

„Vreau să termin odată cu asta!”

O a treia categorie de oameni care își cer scuze prea mult sunt cei cărora le displac în mod profund conflictele și vor să le rezolve cât mai rapid, pentru ca lucrurile „să revină la normal”. Aceștia sunt dispuși să accepte responsabilitatea și să-și ceară scuze chiar dacă nu cred că sunt de vină, pur și simplu ca să stingă conflictul. Nu le place disconfortul emoțional care derivă din disputele îndelungate pe tema unui subiect. Preferă să-și ceară scuze, să accepte responsabilitatea și să sperie că pot merge mai departe. Iată din cercetările noastre câteva exemple de oameni care intră în această categorie: „Dacă vreau să dorm, trebuie să termin cu acest lucru, spune

Gloria, măritată cu Frank de 20 de ani. Am ajuns să-mi cer scuze [față de Frank] chiar dacă nu sunt eu cea care nu are dreptate, doar ca să pot pune capăt disputei și să am conștiința împăcată.“

Calvin este din New York City și a luat parte la un seminar despre îmbogățirea vieții de familie prezentat de mine. Mi-a spus: „Părinții mei nu erau adepții disputelor când eram copil. Nu sunt obișnuit să văd certuri. Așa că atunci când mă supăr sau sunt dezamăgit, simt că trebuie să-mi cer scuze și să îndrept lucrurile. Am fost crescut în religia catolică și îmi plăcea extraordinar de mult taina spovedaniei. Faptul că îmi mărturiseam greșelile cu voce tare și eram iertat mă făcea să mă simt bine.“

Jonathan are 30 de ani, este căsătorit de doi ani și îi place foarte mult slujba sa: „Nu simt nevoia să câștig întotdeauna și nu îmi plac disputele. Îmi cer scuze chiar și atunci când nu e vina mea, deoarece vreau să pot trece mai departe. Nu vreau să-mi irosesc timpul certându-mă. S-ar putea spune că sunt un împăciuator, și nu un certăreț.“

Interesant, mai mulți oameni mi-au spus că „cei care își cer cel mai bine scuze sunt cei care își cer scuze de cele mai multe ori“ — chiar dacă nu este vina lor. Când am întrebat-o pe Suzanne: „Cine-și cere mai bine scuze,

tu sau soțul tău?“, ea mi-a răspuns: „Soțul meu, de departe. De fapt, pot să spun că își cere scuze în 90% din cazuri, chiar și atunci când nu este el de vină. Vrea să fie pace între noi, așa că de obicei el este cel care caută împăcarea.“

O „pace“ care duce la resentimente

Acești oameni și alte mii ca ei doresc pacea cu orice preț. Preferă să se declare vinovați dacă certurile și conflictele pot înceta astfel. Liniștea emoțională este mai importantă pentru ei decât să aibă dreptate. Chiar dacă această trăsătură de caracter poate părea demnă de admirat, ea duce deseori la apariția resentimentelor.

Kim și Matt sunt căsătoriți de 15 ani și trăiesc în Williamsburg, Virginia. Ea spune: „Se pare că eu sunt cea care își cere scuze de cele mai multe ori în căsnicia noastră. Matt nu știe

să-și exprime sentimentele. Și, ca să putem trece peste ceea ce a mers prost și a provocat cearta, de obicei eu sfârșesc prin a-mi cere scuze pentru a ajunge să vorbim din nou. De multe ori îmi calc pe inimă, deoarece trebuie să-mi cer scuze chiar dacă nu eu sunt cea care a provocat problema.“

Asemenea resentimente reprimite creează adesea o ruptură emoțională între doi oameni. La suprafață lucrurile par a fi relativ calme, dar înăuntru se pregătește o explozie emoțională.

Dacă o persoană experimentează o asemenea acumulare de resentimente, înseamnă că are nevoie să stea vorbă cu un psiholog, un preot sau un prieten de încredere. Incapacitatea de a se confrunta cu resentimentele poate duce la distrugerea unei relații. Pacea cu orice preț nu este drumul către o relație autentică.

SUBIECTE DE REFLECȚIE

Amintiți-vă de o perioadă când ați amânat să vă cereți scuze. Cum a influențat acest lucru relația respectivă?

Una dintre persoanele pe care le-am folosit ca exemplu în acest capitol a zis: „De ce trebuie să-mi cer scuze, când cealaltă persoană a început?” Ce i-ați răspunde?

Mulți oameni, de-a lungul timpului, își formează o conștiință „insensibilă” și nu mai consideră că pot greși cu ceva față de altcineva. Ați trăit asta în propria viață? Cum anume?

Note:

¹ Lisa-Marie Williams, “Apathy sucks: ‘Tis the Season for Making Amends”, RYOT News, December 17, 2012. <http://www.ryot.org/apathy-sucks-tis-the-season-for-making-amends/36774>.

² Romani 12:17-19.

CAPITOLUL 9

Să învățăm să iertăm

ÎN ACEST CAPITOL TRECEM de la *formularea* scuzelor la *acceptarea* lor. După cum am văzut, a ierta pe cineva pentru comportamentul său greșit poate fi greu, mai ales atunci când considerăm ofensa ca fiind gravă.

Să clarificăm un lucru: nevoia de iertare începe întotdeauna cu o ofensă. International Forgiveness Insitute, fondat de către profesorul Robert Enright, un pionier în cercetarea științifică a iertării, o definește ca pe o chestiune morală: iertarea este „un răspuns la o nedreptate morală” și „o perspectivă pozitivă în fața nedreptății”¹. Dacă nu s-a comis nicio ofensă, atunci iertarea este un nonsens.

Toate scuzele sincere au aceleași două scopuri: acela care a greșit să fie iertat, iar

relația să fie refăcută. Când iertarea și împăcarea au loc, relațiile pot continua să se dezvolte.

Acordarea iertării este mult mai ușoară, dacă persoana care comite ofensa vorbește același limbaj de bază al scuzelor ca al dvs. Cu toate acestea, iertarea rămâne o alegere. Atunci când ni se prezintă scuze, putem alege să iertăm sau să nu iertăm.

Ca o bombă căzută din senin

Chiar și o jignire minoră poate pica din senin, precum o bombă. Distruge liniștea unei relații. Dacă dvs. sunteți cel ofensat, știți ce simțiți: durere, furie, dezamăgire, neîncredere, sentimente de trădare și respingere. Fie că acela care v-a ofensat este un coleg de serviciu sau de cameră, fie un părinte sau partenerul de viață, întrebarea este: „Cum poate să mă iubească și totuși să facă sau să spună așa ceva?” Rezervorul dvs. de dragoste tocmai a suferit o fisură.

Există încă și mai multe consecințe: noțiunea de dreptate

a fost violată. Este ca și cum niște soldăței ai moralității în interiorul dvs. s-ar ridica și ar spune: „Acest lucru nu este corect. Vom lupta pentru tine.“ V-ați dori din tot sufletul să le spuneți acelor soldăței „Atacați!“ Dar nu sunteți sigur că acesta ar fi lucrul corect de făcut. Țineți la relație. Vă gândiți: „Poate că n-a vrut să spună asta. Poate că n-am înțeles eu exact.“

Rațiunea preia controlul pe măsură ce încercați să adunați informații. Poate, veți considera că ați greșit. Ați evaluat situația incorect. Așa că furia se stinge și continuați să dezvoltați relația. Pe de altă parte, investigația vă poate confirma cele mai rele temeri. Este adevărat și este mai rău decât v-ați fi gândit. Persoana v-a nedreptățit. V-a făcut să suferiți; v-a umilit. Cuvintele ei au fost aspre, urâte și lipsite de respect. Ofensa stă acum între voi ca o barieră emoțională.

Adesea, situația este agravată de răspunsul nostru. Interlocutorul a strigat la dvs., așa că ați strigat și dvs. V-a împins, așa că l-ați împins la rândul dvs. V-a spus ceva lipsit de respect, așa că i-ați răspuns cu aceeași

monedă. Acum sunteți amândoi vinovați. Dacă nu alegeți amândoi să vă cereți scuze și să iertați, bariera emoțională nu va fi nicio dată îndepărtată complet.

Deoarece cu toții suntem imperfecti, uneori nu reușim să ne tratăm unii pe ceilalți cu dragoste, demnitate și respect; scuzele și iertarea sunt de aceea elemente esențiale pentru relații sănătoase. Este lipsit de importanță cine își cere scuze primul. Faptul că fiecare își cere scuze este cel mai important. Scuzele caută iertarea. Așa că haideți să ne uităm mai îndeaproape la ce înseamnă arta iertării.

Ce este iertarea?

Mai întâi, haideți să clarificăm înțelesul cuvântului „iertare“. Trei cuvinte ebraice și patru cuvinte grecești sunt traduse astfel în Sfintele Scripturi. Acestea sunt sinonime de bază cu nuanțe ușor diferite. Ideea de bază pe care o surprind este: „a acoperi; a îndepărta; a amnistia; a fi mărinimos față de cineva“.

Cel mai des întâlnit dintre acestea este: a îndepărta păcatele (greșelile) cuiva. De exemplu, psalmistul spune: „Cât este de

departe răsăritul de apus, atât de mult depărtează El fărădelegile noastre de la noi.”² Acest psalm vorbește despre iertarea lui Dumnezeu; astfel, iertarea lui Dumnezeu înseamnă scutirea persoanei de judecata lui Dumnezeu — de pedeapsa cuvenită persoanei care încalcă legea lui Dumnezeu. Din nou, Sfintele Scripturi spun: „El nu ne face nouă după păcatele noastre, nu ne pedepsește după fărădelegile noastre.”³ Profetul Isaia ne spune că Dumnezeu ne șterge păcatele și nu mai amintește de ele.⁴ În mod clar, iertarea lui Dumnezeu înseamnă că păcatele noastre nu mai stau ca o barieră între noi și Dumnezeu. Iertarea elimină distanța și ne permite să avem o relație deschisă cu Dumnezeu.

Același lucru este adevărat în ceea ce privește iertarea umană. Iertarea înseamnă să alegem să renunțăm la pedeapsă, să-l absolvim pe cel care a greșit față de noi. Înseamnă să uităm ofensa și să-l primim pe ofensator înapoi în viața noastră. Iertarea nu este un sentiment, ci o decizie. Este decizia de a continua să ne dezvoltăm relația, îndepărtând bariera.

Dacă sunteți cel jignit, iertarea înseamnă că nu veți căuta răzbunarea, nu veți dori justiție, nu veți lăsa jignirea să stea între voi. Iertarea are ca rezultat împăcarea. Asta nu înseamnă că încrederea va fi refăcută imediat. Vom vorbi despre acest lucru mai târziu. Împăcare înseamnă că v-ați lăsat problemele în urmă și acum priviți viitorul împreună.

Procesul iertării

Scuzele reprezintă cea mai importantă parte a *procesului iertării*. S-a comis o ofensă; s-au prezentat scuze; a fost acordată iertarea.

Un model divin

Din nou, acest model se vede clar în relația lui Dumnezeu cu oamenii. Profetul Isaia a transmis acest mesaj poporului lui Israel: „Ci nelegiuirile voastre au pus despărțire între voi și Dumnezeul vostru. L-au făcut să-Și ascundă fața ca să nu vă audă.”⁵ Nu suntem niciodată privați de dragostea lui Dumnezeu, dar nesupunerea noastră ne privează de comuniunea cu El. Noul Testament ne reamintește că „plata păcatului este moartea”⁶. Moartea este modelul absolut de

separare. Bineînțeles, nu asta dorește Dumnezeu pentru creaturile Sale. De aceea scriitorul biblic adaugă repede că „darul lui Dumnezeu este viața veșnică întru Iisus Hristos, Domnul nostru”⁷. Dumnezeu dorește să aibă o comuniune cu creaturile Sale; acesta este sensul crucii lui Hristos. Dumnezeu oferă iertarea prin credință.

Dar pentru a avea parte de iertarea lui Dumnezeu, oamenii trebuie să răspundă prin *regret* (sau pocăință) și credință în Hristos.⁸ Mesajul este clar. Dacă vrem să primim iertarea lui Hristos, trebuie să ne recunoaștem păcatele și să-I acceptăm iertarea. Apostolul Ioan scrie: „Dacă mărturisim păcatele noastre, El [Dumnezeu] este milostiv și drept, ca să ne ierte păcatele”⁹. Astfel, pentru ca întreaga comuniune cu Dumnezeu să poată fi restabilită, trebuie să ne recunoaștem păcatele, adică, să ne cerem scuze. În momentul în care facem acest lucru vom avea parte de îmbrățișarea caldă a Părintelui nostru ceresc. Distanța a fost eliminată. Putem iar să intrăm sub protecție divină.

Am studiat iertarea lui Dumnezeu față de noi, deoarece Sfintele Scripturi ne învață că și noi, ca oameni, trebuie să ne iertăm unii pe ceilalți precum și Dumnezeu ne iartă pe noi.¹⁰ Acesta este modelul divin, conform căruia e înțelept și prudent să-ți ceri scuze în lumea de astăzi. El se compune din două elemente esențiale: (1) mărturisirea și regretul din partea celui care a comis ofensa și (2) iertarea din partea celui față de care s-a păcătuit.

În Sfintele Scripturi, acestea două nu sunt niciodată separate. De aceea la nivel uman, scuzele reprezintă un element critic în ciclul iertării. Așadar, am început prima parte a acestei cărți vorbind despre cum să ne cerem scuze într-un mod eficient. Totuși, odată ce scuzele au fost prezentate, persoana ofensată este pusă în fața unei alegeri:

să ierte sau să nu ierte. A ierta înseamnă a deschide ușa împăcării dintre voi. Refuzul de a ierta duce la o inevitabilă deteriorare a relației.

Iisus le-a spus ucenicilor săi: „Ci toate câte voiți să vă facă vouă oamenii, asemenea și voi faceți lor, că aceasta este Legea și

proorociei.“¹¹ Majoritatea dintre noi am dori să căpătăm iertarea atunci când greșim. De aceea, suntem încurajați să îi iertăm la rândul nostru pe cei care greșesc față de noi. Mesajul creștin este că putem să iertăm, pentru că și noi am fost iertați de Dumnezeu. Dumnezeu ne iartă deoarece Hristos a plătit prețul suprem pentru greșelile noastre. Prin urmare, capacitatea noastră de a-i ierta pe alții vine de la Dumnezeu. Este întotdeauna înțelept să spunem: „Doamne, ajută-mă să iert!“

Atunci când nu se cer scuze

Și dacă persoana care a comis ofensa nu vine să își ceară scuze? Atunci trebuie să îi cerem socoteală cu blândețe. Această abordare a fost expusă clar de către Iisus: „De-ți va greși fratele tău, dojenește-l și, dacă se va pocăi, iartă-l. Și chiar dacă îți va greși de șapte ori într-o zi și de șapte ori se va întoarce către tine, zicând: «Mă pocăiesc», iartă-l.“¹² Modelul este clar. S-a comis o ofensă. Persoana nu își cere scuze imediat. Așa că vă duceți la cel care a greșit în căutarea scuzelor. Dacă persoana își cere scuze, îl iertați.

Iertarea

noastră nu cunoaște limite, atâta vreme cât cel care a greșit se întoarce să-și ceară scuze.

Dar dacă ofensatorul refuză să-și ceară scuze — chiar și atunci când este pus în fața comportamentului său greșit? Trebuie să abordăm persoana a doua oară, vorbindu-i despre greșeala sa și oferindu-i ocazia să-și ceară scuze. Din nou, Iisus le-a lăsat instrucțiuni clare adeptilor săi: „De-ți va greși ție fratele tău, mergi, muștră-l pe el, între tine și el singur. Și de te va asculta, ai câștigat pe fratele tău. Iar de nu te va asculta, ia cu tine încă unul sau doi...”¹³

Din nou, modelul este clar. Abordați persoana a doua sau a treia oară. De fiecare dată sunteți dispus să iertați și căutați împăcarea. În cele din urmă, cel care v-a jignit se poate să nu fie dispus să recunoască nevoia de iertare și să refuze să-și ceară scuze pentru comportamentul său greșit. Chiar și atunci, creștinul trebuie să se roage pentru păcătos,

să caute să-i comunice dragostea lui Hristos și să spere că se va pocăi pentru greșelile sale ca să capete iertarea.

Observați, vă rog, că Iisus nu a spus că trebuie să-i iertăm pe cei care nu vor să-și ceară scuze.

*Iisus nu a spus că trebuie să-i iertăm
pe cei care nu vor să-și ceară scuze.*

Observați, de asemenea, că Iisus vorbește despre problema păcatului moral — „De-ți va greși ție fratele tău“. Unele dintre asperitățile din relațiile noastre sunt pur și simplu niște iritații. Partenerul nostru de viață nu umple mașina de spălat la fel ca noi. Îi putem pretinde să schimbe acest lucru, dar dacă nu o face nu este o greșeală morală. Multe dintre iritațiile unei relații pot fi trecute cu vederea, suportate sau acceptate. Dar greșelile morale stau întotdeauna ca o barieră care nu poate fi îndepărtată decât prin scuze și iertare.

În concluzie, dacă o persoană refuză să-și ceară scuze pentru o greșeală morală după ce a fost confruntat de mai multe ori cu fapta sa,

trebuie să-l lăsăm pe cel care a păcătuit împotriva noastră în seama lui Dumnezeu, să-l lăsăm pe Dumnezeu să aibă grijă de acea persoană în loc să căutăm să ne răzbunăm pentru nedreptatea suferită. Sfintele Scripturi ne învață că răzbunarea este a lui Dumnezeu, nu a omului.¹⁴ Motivul pentru acest lucru este că doar Dumnezeu știe totul despre cealaltă persoană, nu doar despre acțiunile sale, ci și despre motivele sale — și doar Dumnezeu este judecătorul suprem.

Când îl lași pe păcătos în seama lui Dumnezeu

Deci cel care se simte rănit și furios din cauza altcuiva ce a acționat într-un mod incorect, trebuie să o lase pe acea persoană în seama atotștiutorului nostru Părinte Ceresc, care este pe deplin capabil să facă ceea ce este corect și drept față de fiecare.

Iisus însuși ne-a dat modelul. Apostolul Petru a spus despre Iisus: „Și Care, ocărât fiind, nu răspundea cu ocară; suferind, nu amenința, ci Se lăsa în știrea Celui ce judecă cu dreptate.”¹⁵ Ca om, Iisus nu s-a răzbunat

pe cei care l-au nedreptățit, ci a lăsat totul în seama lui Dumnezeu, știind că Dumnezeu va judeca cu dreptate.

Adesea când am fost nedreptățiți, credem că, dacă nu insistăm asupra subiectului și nu cerem să ni se facă dreptate, nimeni nu o va face. Îl putem lăsa însă pe prietenul nostru nesăbuit și nedreptatea comisă de el în seama lui Dumnezeu, știind că El va acționa în cel mai bun mod posibil, în numele nostru. El este mai preocupat de dreptate decât noi.

Odată ce ați lăsat persoana în seama lui Dumnezeu, e timpul să vă mărturisiți propriile păcate. Țineți minte, durerea și mânia nu sunt greșeli. Dar, adesea, lăsăm furia să ne conducă spre un comportament păcătos. Cuvintele necontrolate și comportamentele distructive trebuie recunoscute în fața lui Dumnezeu și a persoanei față de care ați păcătuțit. Nu lăsați refuzul celorlalte persoane de a-și cere scuze să vă împiedice în a vă cere propriile scuze. El sau ea s-ar putea să nu vă ierte, dar după ce v-ați cerut scuze, veți putea să vă priviți în oglindă știind că sunteți dispus să vă admiteți greșelile.

Iertarea când cel care își cere scuze nu vorbește același limbaj

Îmi amintesc de o mamă care mi-a spus: „După ce v-am auzit vorbind despre cele cinci limbaje ale scuzelor, mi-a fost mult mai ușor să-l iert pe fiul meu. Are 30 de ani și și-a cerut scuze de multe ori. Dar tot ceea ce spune este «îmi pare rău». Pentru el, asta înseamnă scuze. Pentru mine, lasă foarte mult de dorit. Vreau să-l aud spunând „am greșit, te rog, iartă-mă“. Dar întotdeauna se oprește la «îmi pare rău».”

„În trecut, îl iertam în majoritatea cazurilor. Dar întotdeauna aveam îndoieli în privința sincerității lui. Acum, după acest seminar, îmi dau seama că era sincer, că acela era limbajul scuzelor sale. Și deși este diferit de al meu, cred că era sincer. Așa că acum îmi este mult mai ușor să îl iert cu adevărat.”

Pericolul de a ierta prea ușor

Unii dintre noi s-au obișnuit din copilărie să ierte rapid și ușor. Dacă o persoană își cere scuze folosind oricare dintre limbajele scuzelor, are iertarea noastră practic

asigurată fără să îi punem la îndoială sinceritatea. În acest fel, putem ajunge să încurajăm comportamente distructive.

Lisa și soțul ei, Ben, s-au confruntat cu ceea ce ea denumeste „mulți factori de stres” în primul lor an de căsnicie: s-au mutat în alt oraș, au vândut o casă și au cumpărat alta — de două ori. Lisa avea probleme cu sănătatea; Ben și-a schimbat serviciul, părinții lui s-au despărțit, iar tatăl său a amenințat că se sinucide; în final, cei doi au început să meargă la ședințe de consiliere organizate de biserica lor. Într-o scrisoare a Lisei către mine (Jennifer), mi-a descris ultima încercare din căsnicia lor: „În cele din urmă, soțul meu a comis adulter.”

Am citit scrisoarea Lisei cu atenție: „Am simțit că Dumnezeu m-a îndemnat să-l iert și să-l iubesc. Și am făcut-o. M-am gândit că, după toate greutățile prin care am trecut, oricine putea face o greșală. L-am iertat fără reținere și nu am mai discutat de aventura lui decât de încă două ori. Totuși, un an mai târziu, m-a înșelat cu altă femeie. De data aceasta am fost mai dură cu el și au existat

consecințe. S-a implicat și pastorul meu. Amândoi i-am arătat dragoste și înțelegere și l-am iertat după ce mi-a spus că îi pare rău și «s-a căit».

Au trecut opt ani și, fără să știu, soțul meu și-a continuat aventurile. La un moment dat, m-am trezit cu un telefon de la el: «Sunt îndrăgostit de o altă femeie și nu mai vin acasă în seara asta.» În acel moment, am schimbat toate încuietorile la uși și l-am chemat la avocat să semneze actele de divorț.“

Lisa și Ben au rămas despărțiți timp de un an. În acest timp, au început să își repare căsnicia destrămată. „Printr-un miracol de la Dumnezeu, multă consiliere și impunerea unor reguli sănătoase, nu mai există aventuri în căsnicia noastră — a cărei a paisprezecea aniversare o sărbătorim“, mi-a spus ea.

Da, acesta este un final uimitor, iar Lisa spune că Dumnezeu a fost implicat în salvarea căsniciei lor zdruncinate. Totuși, are regrete, pentru că aventurile lui Ben au continuat atât de mult și nu a luat măsuri mai energice din timp.

„Cred că, dacă aş fi ştiut despre cele cinci limbaje ale scuzelor şi aş fi putut să-i apreciez sinceritatea mai bine, aş fi putut să fiu mai exigentă în căsnicia noastră. Aş fi fost mai puţin dependentă şi slabă, în numele iertării. Aş fi înţeles mai bine ce înseamnă regretul sincer şi poate n-am mai fi trecut prin acei ani de durere insuportabilă.“

Cred că Lisa are dreptate. A trage pe cineva la răspundere pentru un comportament negativ este un act de iubire. Dacă Lisa ar fi înţeles cele cinci limbaje ale dragostei, este posibil să fi avut curajul să spună după prima ofensă: „Te iubesc prea mult ca să nu iau acest lucru în serios. Nu voi continua această relaţie dacă nu eşti de acord să apelăm la consiliere matrimonială. Relaţia noastră este prea importantă pentru mine ca să consider acest lucru o abatere minoră.“ Când este vorba despre greşeli de natură morală deosebit de grave, trebuie să tratăm cauza comportamentului, dacă vrem să ne aşteptăm la schimbări reale şi de lungă durată.

„Am nevoie de timp“

Mai devreme am arătat că există două răspunsuri posibile, atunci când este vorba de scuze: să iertăm sau să nu iertăm. În realitate, există și un al treilea răspuns: „Dă-mi ceva timp de gândire. Vreau să te iert, dar am nevoie de timp să mă gândesc la toate aceste lucruri.“

Uneori am fost răniți atât de mult și atât de des, încât nu ne simțim în stare, fizic, emoțional sau spiritual să iertăm cu adevărat. Avem nevoie de timp pentru vindecare interioară, pentru refacerea echilibrului emoțional, iar uneori chiar pentru restabilirea sănătății fizice care să ne ofere capacitatea de a ierta. Îmi aduc aminte de un soț care spunea:

„După ce soția mea m-a mințit prima dată în legătură cu consumul ei de droguri, am ales să o iert și să încerc să refac căsnicia, pentru că am crezut că regreta cu adevărat ceea ce făcuse. Eram convins că nu va recidiva. Dar ea

a căzut din nou în greșeală în mod repetat. A intrat într-un program de tratament, dar l-a abandonat cu trei săptămâni înainte ca acesta

să se termine. A spus că se poate descurca singură. Ei bine, nu a făcut-o. După o săptămână, iar era drogată. De data asta mi-a cerut o a doua şansă. Spune că se va ține de program. Am fost de acord să plătesc pentru program, dar nu știu dacă pot s-o iert. Sunt copleșit. Sunt dispus să mă rog pentru acest lucru, dar în acest moment nu vreau s-o văd.“

Am simțit multă empatie pentru acest soț. Cine nu ar înțelege reținerea sa de a ierta? Cine ar putea fi atât de insensibil încât să-i ceară s-o ierte pe loc? Cine îl poate asigura că scuzele ei sunt sincere? Și cine îl poate asigura că soția lui nu va recidiva? Totul pare să indice că acest lucru se va întâmpla din nou.

„Îmi iubesc soția, mi-a spus, iar ea spune că mă iubește la rândul ei. Dar cum să fie posibil așa ceva? Cum să poți face asemenea lucruri dacă iubești pe cineva? E o manieră tare ciudată de a-ți demonstra dragostea. Sper ca, în timp, să fiu capabil să o iert. Sper

să fie sinceră. Sper că și-a dat seama cât de mult a greșit. Dar, în acest moment, nu sunt sigur.“

Acesta este un soț care în adâncul sufletului vrea să-și ierte soția. Vrea să aibă o relație de dragoste adevărată, dar nu știe dacă poate să o ierte. Timpul o va spune. El este pregătit pentru toate posibilitățile, se roagă și așteaptă. Uneori, aceasta este singura abordare realistă a iertării. Între timp, trebuie să-și analizeze sentimentele împreună cu Dumnezeu și să nu permită durerii sale să se transforme în amărăciune și ură.

Încrederea — planta sensibilă

Am ajuns și la subiectul restabilirii încrederii. Între iertare și încredere nu se poate pune semnul de egalitate. Deoarece iertarea este o decizie, aceasta poate fi acordată instantaneu, când cineva consideră că i-au fost prezentate scuze sincere. Totuși, încrederea nu este o *decizie* — este mai degrabă o *emoție*. Încrederea este acea siguranță instinctivă că cineva va face ceea ce spune.

Evident, încrederea are un aspect cognitiv: „Aleg să cred că ești o persoană cu integritate“ este o declarație bazată pe încredere. Totuși, această declarație e puternic legată de sentimente. Încrederea este acel instinct emoțional că *pot fi relaxat cu tine și nu trebuie să fiu suspicios*. Pot să-mi las jos garda emoțională deoarece nu mă vei face să sufăr intenționat.

În majoritatea relațiilor, încrederea se formează în stadiile inițiale ale relațiilor. Dacă nu am fost făcuți să suferim mult în trecut, avem tendința să presupunem că oamenii sunt ceea ce pretind că sunt. Dacă în primele luni ale relației nu ni se oferă ocazii să punem acest lucru la îndoială, atunci încrederea noastră inițială se confirmă și totodată se adâncește.

Încrederea, așadar, este o stare emoțională într-o relație sănătoasă. Prietenii au încredere unii în ceilalți. Partenerii de viață au încredere unii în ceilalți. Asociații apropiați care au aceleași interese au încredere unii în ceilalți. Cu toate acestea, atunci când încrederea este violată sau trădată, nu se

reface imediat după acceptarea scuzelor și acordarea iertării. Încrederea este diminuată deoarece persoana s-a dovedit nedemnă de încredere. Dacă eu sunt un om onest, probabil că voi spune „te iert“, deoarece cred că ești sincer în scuzele tale. Dar trebuie să recunosc că nu mai am încredere în tine la fel de mult ca înainte.

Îmi place să compar încrederea cu o plantă sensibilă. Când încrederea este violată, e ca și cum cineva ar călca pe plantă, strivind-o în noroi. Ploaia și soarele vor putea până la urmă să ajute planta să se ridice din nou, dar acest lucru nu se va întâmpla peste noapte. Deci, cum reconstruim încrederea într-o relație în care aceasta a fost violată? Soluția este să redevenim încrezători câte puțin în fiecare zi. Scuzele sincere și iertarea autentică deschid ușa pentru posibilitatea ca încrederea să crească din nou. Cum se întâmplă acest lucru? Din experiența mea de lucru cu cuplurile de-a lungul anilor, vă pot spune că cel mai bine este atunci când cel care a greșit alege să vorbească deschis despre viața personală, pentru a putea fi examinată de partenerul de viață care a fost rănit.

De exemplu, dacă ofensa a fost comisă în domeniul banilor, atunci atitudinea de dorit ar fi: „Aici ai carnetul meu de cecuri; aici, contul din bancă; aici, acțiunile. Poți să le verifici oricând dorești. Alte conturi nu mai am. Te voi prezenta celor care se ocupă de conturile mele și le voi spune că ai acces total la ele.“

Dacă ofensa are de-a face cu infidelitatea sexuală, atunci partenerul de viață primește acces la telefonul mobil, computer și alte mijloace de comunicație. Îi spuneți exact cum vă petreceți timpul. Și îi dați voie să sune pentru a verifica dacă sunteți unde ați spus că veți fi.

Compar încrederea cu o plantă sensibilă. Când încrederea este violată, e ca și cum cineva ar călca pe plantă, strivind-o în noroi.

Încrederea nu este determinată de secrete, ci de deschidere. Dacă alegeți să fiți demn de încredere, după o vreme probabil că

partenerul de viață va ajunge să aibă încredere din nou în dvs. Dacă veți continua să nu vă arătați demn de încredere, mințind, înșelând, ascunzând și căutându-vă justificări, încrederea nu va fi niciodată refăcută. Singura șansă de supraviețuire a încrederii o reprezintă ploaia și razele de soare ale integrității.

Deoarece restabilirea încrederii este un proces care necesită timp, oamenii mi-au spus uneori: „Cred că mi-am iertat soțul/soția. Dar uneori mă simt ca și cum n-aș fi făcut-o, deoarece nu mai am încredere în el/ea.” Frământarea lor vine de la faptul că fac confuzie între iertare și încredere. Pe scurt, iertarea este alegerea de a renunța la pedeapsă și a primi persoana înapoi în viața dvs. pentru

ca relația să poată continua să se dezvolte. Încrederea,

pe de altă parte, se reface în etape. Când există schimbări de comportament într-o perioadă de timp, începeți să aveți sentimente mai bune față de persoana respectivă și sunteți mai optimist în privința

ei. Dacă acest fenomen continuă, de obicei veți ajunge să vă încredeți din nou pe deplin în ea.

Închiderea cercului

Iertarea are puterea de a reînnoi viața unei relații. Alegerea de a nu ierta condamnă la moarte respectiva relație. Fără iertare, relațiile mor. După iertare, relațiile au potențialul de a deveni înfloritoare și a îmbogăți viețile oamenilor implicați.

Ar fi greu de supraestimat puterea iertării. Este scopul tuturor scuzelor sincere. Dacă iertarea nu este acordată, atunci scuzele rămân atârdate ca niște cabluri electrice deconectate de la sistem. Scuzele singure nu pot reface relațiile. Scuzele sunt o cerere de iertare. Acordarea iertării este cea care are puterea de a reface relația. Dacă suntem prieteni, și dvs. violați prietenia noastră tratându-mă incorect, dar veniți repede la mine cu scuze sincere, viitorul relației nu este determinat nici de ofensă, nici de scuze, ci doar de dorința sau lipsa mea de dorință de a

vă ierta. Iertarea completează ciclul și duce la împăcare. Fără iertare, scopul scuzelor este deturnat.

Ce nu poate să facă iertarea

Vreau să precizez de la bun început că iertarea nu șterge toate efectele greșelii. Dacă un bărbat care are un acces de furie își lovește nevasta în bărbie și-i fracturează maxilarul, el poate să-și ceară sincer scuze, iar ea poate să-l ierte cu adevărat. Dar maxilarul ei rămâne fracturat și acest lucru îi poate cauza dificultăți ani de zile după aceea. Dacă o adolescentă, în ciuda sfaturilor părinților, se hotărăște să încerce un drog la modă la îndemnul unui prieten, iar acel drog îi afectează capacitatea mentală, prietenul care i-a oferit drogul își poate cere scuze sincer și profund. Fata își poate cere scuze față de părinți, dacă mai are capacitatea mentală de a face așa ceva. Părinții s-ar putea să o ierte, dar capacitatea ei mentală va rămâne afectată pentru totdeauna.

Este una dintre realitățile vieții: când comitem fapte sau rostim cuvinte care sunt dăunătoare cuiva, consecințele acestor

acțiuni sau cuvinte nu sunt niciodată pe deplin îndepărtate, nici chiar cu iertare autentică.

A doua realitate este că iertarea nu anulează toate emoțiile dureroase. O soție își poate ierta soțul pentru că a lovit-o, furios fiind. Dar când se gândește la faptele lui, se poate simți din nou dezamăgită, rănită și respinsă. Iertarea nu este un sentiment; este un angajament de a accepta persoana, în ciuda a ceea ce el sau ea a făcut. Este o hotărâre de a arăta milă, de a nu cere dreptate.

Iertarea nu elimină amintirea evenimentului. Vorbim aici despre iertare și uitare. Dar în ultimă instanță, nu uităm niciodată. Fiecare eveniment al vieții se află înregistrat în creier. Este cât se poate de posibil ca respectivul eveniment să ne revină în minte. Dacă am ales să iertăm, amintirile

și sentimentele rănite le lăsăm în seama lui Dumnezeu, recunoaștem în fața Lui ceea ce gândim și simțim, dar îi mulțumim pentru că prin harul Său ofensa a fost iertată. Apoi îi cerem lui Dumnezeu puterea de a face ceva frumos și plin de iubire pentru acea persoană

astăzi. Alegem să ne concentrăm asupra viitorului și să nu îngăduim minții să fie obsedată de eșecuri din trecut care acum sunt iertate.

Presupunând că sunteți gata să exprimați iertarea, cum ați exprima-o? Pe pagina următoare veți găsi câteva sugestii.

Declarații de iertare

Am suferit mult din cauza vorbelor tale. Cred că îți dai seama de acest lucru. Apreciez scuzele tale, deoarece, fără ele, nu cred că te-aș putea ierta. Dar, deoarece cred că ești sincer(ă), vreau să știi că te iert.

Ce pot să spun? Sunt impresionat(ă) de scuzele tale. Țin foarte mult la relația noastră. De aceea, aleg să te iert.

Nu știam dacă voi putea vreodată să spun sincer acest lucru. Am fost devastat(ă) de ceea ce ai făcut. Nu mi-aș fi putut imagina că ești capabil(ă) să faci așa ceva. Dar te iubesc și aleg să cred că scuzele tale sunt sincere. Așa că îți ofer iertarea.

*Eroarea ta m-a făcut să pierd timp și bani.
Vreau să te iert pentru că ai cauzat această
problemă. Da, cred că luând în considerare
planul tău de îndreptare, pot să te iert.*

*Știu cât de greu este pentru tine să-ți calci pe
mândrie și să spui „am greșit“. Ai crescut în
ochii mei și te iert.*

SUBIECTE DE REFLECȚIE

Când vi se pare cel mai greu să iertați pe cineva? De ce credeți că se întâmplă asta?

Analizați observația autorului: „Nu suntem niciodată privați de dragostea lui Dumnezeu, dar nesupunerea noastră ne privează de comuniunea cu El.”

De ce este periculos să iertați prea ușor?

Note:

¹ Robert Enright, http://www.forgiveness-Institute.org-html/about_forgiveness.htm.

² Psalmul 103:12.

³ Psalmul 103:10.

⁴ Isaia 43:25.

⁵ Isaia 59:2.

⁶ Romani 6:23.

⁷ *Ibid.*

⁸ Faptele Apostolilor 2:37-39.

⁹ Ioan I 1:9.

¹⁰ Efeseni 4:32.

¹¹ Matei 7:12.

¹² Luca 17:3-4.

¹³ Matei 18:15-16.

¹⁴ Romani 12:19.

¹⁵ Petru I 2:23.

CAPITOLUL 10

Vindecarea relațiilor de familie

KAREN NE-A ÎMPĂRTĂȘIT o experiență profundă:

„Părinții mei au divorțat când eram în clasa a cincea. Când mergeam să-mi vizitez tatăl, nu aveam niciodată sentimentul că îi păsa de mine sau că voia să petrecem timp împreună. S-a recăsătorit și a divorțat încă de două ori și, la un moment dat, am întrerupt orice legătură cu el. Într-un final, eu și fratele meu mai mic i-am transmis că nu mai vrem să avem nimic de-a face cu el. Ulterior, fratele meu mai mic s-a sinucis. Nu am vorbit cu tatăl meu vreme de cinci ani.

În perioada aceea, a încercat să ia legătura cu mine de câteva ori, dar de fiecare dată cu atitudinea celui care vrea să te convingă că el are dreptate și că tu greșești. După vreo doi

ani de tăcere — timp în care am început să merg la biserică și mi-am făcut un prieten credincios — am decis că a venit vremea să îmi iert tatăl și să-i acord o a doua șansă. Așa că am pus mâna pe telefon și l-am sunat. Prima conversație a fost scurtă, dar a fost începutul unei noi relații între tatăl meu și mine.

Asta se întâmpla acum 20 de ani și de atunci am menținut o legătură sănătoasă cu el. Acum suferă de Alzheimer, așa că relația noastră s-a schimbat din nou, însă sunt recunoscătoare pentru anii minunați pe care i-am avut împreună.“

Lumea asta este plină de relații distruse între părinți și copii. Mulți, precum Karen, reușesc să repare lucrurile într-o anumită măsură și să aibă parte de vindecare și de reluarea relației. Alții nu sunt însă atât de norocoși.

Cu câțiva ani în urmă, când fiul meu, Derek, era încă în perioada studiilor postuniversitare, locuia și lucra în clădirea unei biserici din San Francisco, în cartierul Haight-Ashbury. Misiunea lui se concentra asupra construirii de relații cu adulți tineri

care imigraseră în acel oraș în speranța unei vieți mai bune, dar ajunseseră fără adăpost. După trei ani de muncă, Derek mi-a spus: „Tată, aproape fiecare persoană pe care am întâlnit-o pe străzi este înstrăinată de părinții săi. Majoritatea au pierdut contactul cu familia de ani de zile.”

L-am întrebat care au fost relațiile din familiile lor, ce au dus la asemenea înstrăinări.

„Părinții au abuzat de mulți dintre ei fizic, verbal sau sexual, a răspuns Derek. De îndată ce erau suficient de mari, fugeau de acasă fără să mai privească înapoi. Totuși, unii dintre ei proveneau și din familii care erau destul de stabile și de iubitoare. Dar în adolescență se apucau de droguri. Părinții încercau să-i ajute dar, în cele din urmă, își pierdeau speranța și renunțau, lăsându-și copiii să se descurce singuri.

Fiul risipitor

În acea vreme, am petrecut o săptămână cu fiul meu pe străzile din San Francisco, întâlnindu-mă cu oamenii cu care el construisese relații. În timp ce ascultam

povestirile acestor tineri adulți, mă întrebam câte mame și câți tați din vreun oraș îndepărtat sau o așezare de la țară se rugau în fiecare zi pentru întoarcerea copiilor lor. Mi-am adus aminte cum povestea Iisus despre un tânăr care și-a întrebat tatăl dacă își poate primi partea lui de moștenire cât era încă tânăr, în loc să aștepte până la moartea tatălui său. Tatăl a fost de acord și tânărul a plecat cu buzunarele pline de bani. Tânărul a trăit în continuare după filosofia: „Bea, mănâncă și veselește-te, căci mâine vei muri.“ În scurt timp, a ajuns sărac lipit pământului și pentru a-și putea duce zilele s-a angajat să hrănească porcii.¹

Într-o zi s-a trezit cu amintirea căminului părintesc și a hotărât că se va întoarce acasă, îi va cere scuze tatălui său și îl va ruga să-l ia ca muncitor la ferma sa. În cele din urmă, și-a pus în practică decizia, a parcurs drumul lung către casă, și-a cerut scuze sincer față de tatăl său și și-a exprimat dorința de a lucra ca muncitor la fermă. Spre surpriza sa, tatăl său l-a iertat fără rezerve și l-a primit nu ca muncitor, ci ca fiu restabilit în drepturile sale.²

Când mă uitam în ochii acelor tineri de pe străzile din San Francisco, mă întrebam câți dintre ei ar putea căpăta împăcarea cu părinții, dacă ar fi dispuși să-și ceară scuze.

Copii care sunt dispuși să-și ceară scuze primii

Cu siguranță, cei care fuseseră abuzați de părinți aveau

și ei nevoie să primească scuze. Dar acest lucru era puțin probabil să se întâmple, dacă nu inițiau procesul. Părinții nu-i pot cere scuze unui copil cu care nu sunt în contact. Îmi aduc aminte de povestea lui Marcie, pe care am întâlnit-o la un seminar pe teme matrimoniale, într-un oraș din Midwest. Fusesse abuzată sexual de tatăl ei; acest lucru îi afectase grav relația sexuală cu soțul ei.

*Părinții nu-i pot cere scuze unui copil
cu care nu sunt în contact.*

La îndemnul soțului, a apelat la consiliere și, curând după aceea, a devenit conștientă de ceea ce se întâmplase în realitate. Marcie a

decis să-l confrunte pe tatăl său cu ceea ce se petrecuse cu mult timp în urmă. Știa că nu era ea cea care cauzase problema, dar știa, de asemenea, că timp de ani de zile din cauza amărăciunii și furiei nu căutase să se împace cu părinții ei. Nu-i mai văzuse de mulți ani.

Cu ajutorul psihologului și cu sprijinul soțului, Marcie și-a sunat părinții și i-a întrebat dacă poate să vină să-i vadă. Au fost de acord.

Marcie povestește: „A fost cea mai lungă călătorie pe care am făcut-o vreodată și cea mai dificilă conversație din viața mea. În acel moment nu știam nimic despre cele cinci limbaje ale scuzelor, dar știam că voiam să încep cu scuze. Acum îmi dau seama că încercam să vorbesc toate cele cinci limbaje.“

Marcie își aduce aminte ceea ce a spus: „Am venit să-mi cer scuze pentru am îngăduit mâniei, amărăciunii și resentimentelor să mă despartă de voi în tot acest timp. Știu că am greșit procedând așa. Îmi pare foarte rău că am pierdut toți acești ani. Nu știu dacă pot să

fac ceva ca să mă revanșez față de voi, dar sunt dispusă să încerc. Vreau ca viitorul să fie diferit și am venit să vă rog să mă iertați.”

La sfârșitul declarației sale, ambii părinții plângeau: „Mama m-a îmbrățișat prima, apoi tatăl meu m-a îmbrățișat și mi-a spus: «Da. Da.» Nu eram pregătită pentru ceea ce s-a întâmplat în continuare. Tatăl meu a spus cu lacrimi în ochi: «Eu te iert, dar mai întâi am o mulțime de lucruri pentru care trebuie să-ți cer iertare. Știu că ceea ce ți-am făcut a fost greșit, n-am discutat niciodată cu mama ta acest lucru, dar cred că acum este momentul să știe că am abuzat de tine într-un mod groaznic. De când am devenit creștin, i-am cerut lui Dumnezeu să mă ierte de multe ori și am vărsat multe lacrimi. Și sper ca și mama ta să mă poată ierta.» L-am îmbrățișat pe tata și i-am spus: «Te iert. Și eu sunt creștină și știu că Hristos a murit și pentru păcatele tale, ca și pentru ale mele.» Mama s-a uitat la tatăl meu și i-a spus: «Nu știu dacă te pot ierta, știind că din cauza ta n-am putut să-mi văd copilul în toți acești ani.» Am petrecut următoarele două ore vorbind și plângând împreună. Mi-am încurajat părinții să

meargă la un psiholog, pentru ca să poată trece de toate emoțiile noi care îi încercau. A fost începutul unei călătorii de vindecare pentru noi toți.“

Sunt ferm convins că, dacă tatăl nu și-ar fi cerut scuze pentru greșeala lui, relația nu ar fi putut fi refăcută. Marcie nu-și putea cere scuze pentru tatăl ei. Numai el putea face acest lucru. În scuzele ei, ea se referea doar la propriile greșeli; asta e tot ce poate face oricare dintre noi. Dar, adesea, faptul că suntem dispuși să ne cerem scuze creează un climat emoțional care face ca celeilalte persoane să-i fie mai ușor să-și ceară scuze. M-am întrebat câți dintre tinerii adulți cu care am vorbit pe străzile din San Francisco ar putea beneficia de o reuniune similară, dacă ar alege să meargă pe drumul iertării.

Scuzele față de copiii dvs. adulți

Acum haideți să privim și partea cealaltă a ecuației. Nu există părinți perfecți. Am văzut tineri adulți acceptând scuzele părinților lor și iertându-i cu adevărat pentru abuzuri serioase. Dacă aveți o relație de înstrăinare cu copilul dvs. adult, de ce nu luați inițiativa să

vă cereți scuze? Gândiți-vă la anii de durere care ar fi putut fi evitați, dacă tatăl lui Marcie ar fi avut inițiativa de a-și mărturisi greșelile și de a-și cere iertare cu ani de zile mai devreme. Jena sa ar fi fost un preț mic de plătit pentru vindecarea emoțională și faptul că și-ar fi cerut iertare

ar fi putut evita ani întregi de înstrăinare. Nu toate greșelile sunt la fel de devastatoare precum abuzul sexual, dar când ne nedreptățim copiii, rezultatele sunt întotdeauna negative. Admițându-ne greșelile și cerându-le copiilor noștri adulți să ne ierte, pășim pe drumul îndepărtării barierelor.

Recunoașterea unei relații tensionate

În mod uzual, greșelile pe care le comitem nu sunt morale, ci relaționale. În cursul unei conferințe pentru celibatari am vorbit și despre relația copil-părinte. Mai târziu, o persoană pe nume Brenda a venit la mine și mi-a spus: „Pot să vă spun povestea mea?“ „Sigur că da“, i-am răspuns.

„Părinții mei sunt oameni buni, a început ea. Au făcut multe pentru mine. De fapt, tocmai asta e problema. Au făcut prea multe pentru

mine. Sunt singurul lor copil și amândoi și-au dedicat viețile mie. Filosofia lor de viață era: «Lasă că fac eu asta pentru tine.» În consecință, am crescut cu sentimentul că nu sunt în stare de nimic. Îmi aduc aminte că odată, când aveam vreo 7 ani, mi-am făcut patul singură în acea dimineață. Mama a intrat în cameră câteva minute mai târziu și a spus: «O, ce dezordine», și s-a apucat să facă patul în felul ei. Cred că ea considera că face ceea ce trebuie, dar pe mine m-a făcut să rămân cu un sentiment de incompetență. Nu m-am descurcat bine în facultate, tocmai din pricina părerii proaste pe care o aveam față de mine.“

„Îmi iubesc părinții foarte mult, a continuat Brenda. Cred că au avut o căsnicie atât de nesigură, încât singura lor satisfacție în viață a fost să aibă grijă de mine. Aș fi preferat să se ocupe unul de celălalt și să mă lase pe mine să învăț să-mi port singură de grijă. Mi-aș dori să le pot spune ceea ce simt, dar nu vreau să-i fac să sufere. Mama se întreabă de ce nu vin mai des acasă.“

Am simțit multă empatie pentru Brenda. Am cunoscut mulți tineri adulți care se confruntă cu probleme parentale similare. De obicei, părinții lor sunt dintre aceia care muncesc din greu și care au avut o copilărie plină de lipsuri. Munca lor i-a făcut să aibă succes, iar acum vor să facă pentru copiii lor ceea ce nu s-a făcut pentru ei. Totuși, fac atât de multe, încât copiii ajung să nu mai fie capabili să se descurce singuri în viață. „Bunătatea“ lor duce la apariția unei dependențe care se manifestă în mai multe sectoare ale vieții, cel mai evident fiind cel financiar. Tânărul adult crește știind foarte puțin despre valoarea banilor și având o motivație foarte redusă pentru a munci. Nu numai că tânărul adult este handicapat din punct de vedere financiar, dar va avea dificultăți relaționale și emoționale.

Dacă sunteți părinții unui tânăr adult cu care aveți o relație încordată sau despre care credeți că are performanțe nesatisfăcătoare în mai multe sectoare ale vieții, ar fi bine să reflectați asupra modelelor dvs. parentale. S-ar putea să fie timpul pentru scuze.

Cereți-vă scuze chiar și când ofensa este neintenționată

Nu e vorba că faceți greșeli intenționat. Încercați să aveți grijă de copilul dvs. Totuși, comportamentul propriu a făcut ca viața să fie mai dificilă pentru fiica sau fiul dvs. Scuzele nu pot îndrepta pagubele relaționale sau emoționale, dar pot aduce vindecare în relația voastră. Faptul că acum înțelegeți ceea ce tânărul adult a înțeles de ani de zile, dar nu a fost dispus să vă împărtășească, îi comunică ideea

că sunteți conștient de greșelile proprii și aveți curajul să le recunoașteți.

Dacă știți care este limbajul de bază al scuzelor pe care îl vorbește copilul, acum tânăr adult, aveți grijă să îl includeți în scuzele dvs. Dacă nu știți, sugestia noastră este să le vorbiți pe toate cinci, fiindcă nu aveți cum să nu-l nimeriți și pe cel care trebuie.

De exemplu, dacă limbajul de bază al tânărului adult este *acceptarea responsabilității* — adică ceea ce vrea să audă este „am greșit“, iar dvs. omiteți acest lucru

din scuze — s-ar putea să descoperiți că nu vor avea rezultatul dorit pentru împăcare. Scuzele potrivite deschid posibilitatea iertării și împăcării autentice.

Scuzele față de frați și surori

Majoritatea fraților și surorilor, pe măsură ce cresc, fac și spun lucruri care îi fac să sufere unii pe ceilalți. Dacă nu sunt învățați să-și ceară scuze, aceste lucruri pot deveni bariere emoționale în relațiile lor. Îmi aduc aminte de vizita lui Michael în biroul meu, unde participă la consiliere. „Am devenit religios cu doi ani în urmă... dar este ceva care mă frământă foarte mult. Fratele meu și cu mine avem o relație foarte proastă; de fapt, n-am mai vorbit cu el de cinci ani. De la înmormântarea mamei, nu m-am mai deranjat să vorbesc cu el.“

O ceartă pentru o piatră de mormânt

„De la ce a pornit această situație?“ l-am întrebat.

„După înmormântare, sora mea și cu mine am discutat cu el despre o piatră de mormânt pentru mama. A spus că el nu crede în așa

ceva, că este o risipă inutilă de bani. M-am supărat foarte rău pe el și i-am spus că, dacă așa crede el, nu mai vreau să-l mai văd vreodată. Așa că eu și cu sora mea am plătit pentru piatra de mormânt și de atunci nu l-am mai văzut. Acest lucru nu m-a deranjat prea mult până când am citit în Biblie despre iertare. Și cred că nu este corect să îi port dușmănie pentru ceea ce a spus atunci.“

„Ce fel de relație ai avut cu fratele tău înainte de înmormântarea mamei voastre?“, am încercat să aflu.

„Ne înțelegeam destul de bine. N-aș putea spune că eram extraordinar de apropiați, dar nu ne certam niciodată.

Ne respectam reciproc. Nu venea s-o vadă pe mama cât de des mi-aș fi dorit. Eu mă duceam în fiecare zi s-o văd; sora mea aproape la fel. Dar el venea, poate, o dată pe săptămână. Cred că piatra de mormânt a fost picătura care a umplut paharul.“

„Dar tatăl vostru?“, am continuat.

„Ne-a părăsit când eram mici. Nu l-am mai văzut de mulți ani. Mama nu s-a mai

recăsătorit. Și-a consumat toată energia muncind și străduindu-se să aibă ce să ne pună pe masă. Cred că acesta este un alt motiv pentru care mi-a displicut atitudinea fratelui meu.“

„Nu-mi este greu să înțeleg cât de supărat ai fost. Probabil că și eu aș fi fost supărat într-o asemenea situație. Dar cred că putem fi de acord cu faptul că ai exagerat, când i-ai spus că nu mai vrei să-l vezi niciodată.“

„Știu, mi-a spus. Dar am fost așa de furios; așa m-am simțit în acel moment. Știu însă că trebuie să încerc să îndrept lucrurile. Nu este normal ca doi frați să locuiască în același oraș și să nu-și vorbească.“

„Ți-a cerut vreodată fratele tău scuze pentru ceva în trecut?“ l-am întrebat.

„Nu este normal ca doi frați să locuiască în același oraș și să nu-și vorbească.“

S-a gândit câteva momente și mi-a răspuns: „Nu-mi amintesc să-și fi cerut vreodată

scuze. I-a spus surorii mele că îi părea rău pentru că nu o vizitase pe mama mai des, când era bolnavă. Mi-a părut bine să aud acel lucru, dar era deja prea târziu.“

I-am explicat lui Michael cele cinci limbaje ale scuzelor și i-am spus de ce îl întrebasesem dacă își auzise vreodată fratele cerându-și scuze. „De obicei, oamenii vorbesc limbajul scuzelor pe care doresc să îl primească, i-am explicat. Din moment ce i-a spus surorii tale că îi părea rău că nu o vizitase pe mama voastră mai des când era bolnavă, bănuiesc că limbajul scuzelor sale este *exprimarea regretului*: «Îmi pare rău. Mă simt rău pentru ceea ce am făcut.»“

„Mi-a fost tare dor de tine!”

„Așadar, ceea ce îți voi sugera este să-ți contactezi fratele și să-ți ceri scuze pentru felul în care i-ai vorbit și pentru ceea ce i-ai spus despre piatra de mormânt a mamei voastre.“

„Asta o să fie greu“, mi-a spus.

„Ai dreptate. Probabil unul dintre cele mai grele lucruri pe care le-ai făcut vreodată în viață, am afirmat, dar probabil unul dintre cele mai productive.“

Am lucrat împreună la o posibilă declarație de scuze. Arăta cam în felul următor:

Îmi dau seama că am exagerat față de tine după înmormântarea mamei, când am vorbit despre piatra de mormânt. Mă simt rău pentru că am spus ceea ce ți-am spus. Știu că am greșit și m-am gândit mult la asta de atunci. Îmi pare foarte rău pentru ce am spus. Nu știu dacă vei putea să mă ierți, dar aș dori să-ți cer iertare. Dacă pot face ceva ca să mă recompensez față de tine, spune-mi ce să fac. Mă simt rău pentru că te-am tratat în acest fel și pentru că ți-am spus că nu mai vreau să te văd niciodată. Mi-a fost tare dor de tine. Știu că nu-mi pot lua înapoi cuvintele, dar chiar îmi pare rău pentru că am spus acele cuvinte. Nu asta îmi doresc și sper că vei putea să mă ierți.

Michael a citit scuzele cu voce tare și ochii au început să îi lăcrimeze. „Asta este chiar ceea ce simt, a spus. Aș dori să am ocazia să-i spun aceste lucruri. Ce să fac?“ m-a întrebat.

„Îți sugerez să-l suni și să-l întrebi dacă poți să vii să-l vezi într-o seară. Dacă spune «nu», atunci îți sugerez să mai aștepti o lună și să-l suni din nou. Dar eu cred că o să spună «da». Dacă va fi așa, când ajungi la el acasă, nu pierde prea mult timp cu discuții convenționale. Treci direct la subiect și spune-i că ai venit să-ți ceri scuze pentru ceva care te frământă de multă vreme. După ce te-ai văzut cu fratele tău aș dori să-mi dai un telefon, fiindcă mi-ar plăcea să știu cum a mers.“

A fost de acord și mi-a mulțumit pentru timpul petrecut împreună.

Răspunsul fratelui

Șase săptămâni mai târziu am fost sunat de către Michael, care îmi cerea să îl programez pentru o ședință. „Grozav. Abia aștept să te aud.“

Două zile mai târziu, Michael se prezenta la biroul meu. „Nu pot să vă spun cât sunt de bucuros că v-am urmat sfatul, mi-a spus. A fost unul dintre cele mai dificile lucruri pe care le-am făcut vreodată în viață, dar când i-am cerut scuze fratelui meu, am început să

plâng. Mi-a răspuns: «Știu că ceea ce am spus a fost greșit. Ar fi trebuit să te ajut cu plata pietrei de mormânt pentru mama. Dar nu prea mi-a păsat niciodată de lucrurile sentimentale. Totuși, știu că am greșit. La început m-am simțit jignit și înfuriat de răspunsul tău. Dar, mai târziu, mi-am dat seama că aveai dreptul să spui ceea ce ai spus. Probabil că aș fi spus același lucru, dacă aș fi fost în locul tău. Deci ceea ce vreau să spun este că te iert, dacă mă ierți și tu.» Ne-am îmbrățișat și amândoi am plâns multă vreme. Iar apoi, fratele meu

a spus: «Trebuie să-mi spui cât a costat piatra de mormânt, fiindcă vreau să vă plătesc partea mea.» Nu e nevoie să faci asta, i-am spus. Simplul fapt că ne-am împăcat reprezintă o răsplată suficientă pentru mine. «Știu, dar vreau să fac asta pentru mine și pentru mama», a spus cu lacrimile șiroindu-i pe obraz.“

„Bine, am căzut de acord, o să încerc să găsesc actele și să-ți spun cât a costat. Apoi am stat și am vorbit timp de o oră despre ce se mai întâmplase în viețile noastre de când murise mama. Ne-am simțit foarte bine și

cred că relația noastră a fost refăcută. El și soția lui ne vor vizita săptămâna viitoare. Eu și soția mea așteptăm cu nerăbdare să aflăm ce s-a mai întâmplat cu ei de atunci. Vă mulțumesc pentru că mi-ați dat curajul să-mi cer scuze, a zis el în final.“

„Mă bucur că ai reușit, puține lucruri sunt mai puternice în relațiile interumane decât să înveți să accepți responsabilitatea pentru eșecuri și să-ți ceri scuze de la persoana față de care ai greșit.“

Cred că multe relații între frați pot fi vindecate, dacă cineva este dispus să ia inițiativa și să-și ceară scuze. Nu pot garanta că toate scuzele vor avea succes în refacerea relațiilor, precum scuzele lui Michael, dar vă pot asigura că relațiile sunt întotdeauna mai bune atunci când cineva alege să-și ceară scuze.

Scuzele față de rudele prin alianță

În societatea noastră, glumele despre soacre au devenit atât de răspândite, încât multor oameni le este jenă să recunoască faptul că au

o relație bună cu soacrele lor. Pe de altă parte, o soacră egoistă poate fi un constant „ghimpe în coaste“. Vreau să vă spun că, în această secțiune, vom vorbi despre socri, nurori și gineri, dar și despre soacre. Relațiile cu rudele prin alianță pot fi un lucru dificil, din cauza unui motiv de bază: căsătoria aduce împreună două seturi de tradiții și modele de relații familiale. Aceste diferențe aproape inevitabil creează conflicte. Imposibilitatea de a rezolva aceste conflicte poate duce la ani de „probleme prin alianță“.

Eu (Gary) îmi aduc aminte de un cuplu care a venit la mine în birou cu câteva luni în urmă. „Nu o înțelegem pe nora noastră, mi-a spus Katherine. Ne-a spus că nu vrea să ne vizităm nepoții fără să ne anunțăm vizita dinainte și să ne asigurăm că îi convine și ei. Ce fel de relație este asta?“

Soțul ei, Curtis, a adăugat: „Eu am crescut într-o familie în care bunicii treceau pe la noi aproape în fiecare zi. Era una dintre bucuriile copilăriei mele. Ne place nora noastră. Când se întâlnea cu Alan, am fost încântați să

aflăm că urmau să se căsătorească. Dar, de când au copii, parcă ar fi alt om. De ce vrea să facă totul atât de dificil?”

„Probabil pentru că este soție și mamă și angajat și membru al corului bisericii, am spus. Iar viața poate deveni destul de agitată; faptul că ați pica pe neașteptate ar putea reprezenta un factor de stres în plus pentru ea.”

Mi-am dat seama că erau șocați de răspunsul meu, așa că am continuat să vorbesc. „Ea și Alan vă cer des să aveți grijă de copii?” am întrebat.

„Aproape în fiecare săptămână, a spus Katherine. Tocmai asta e problema. Noi încercăm să-i ajutăm ca să poată petrece timp împreună, iar ea ne tratează în felul acesta.”

Am încercat să le explic diferențele în dinamica familiei și cele transgeneraționale.

„Când erați copii, viața era mult mai simplă, mai ușoară și mai puțin alertă; vecinii se vizitau adesea unii pe ceilalți. Balansoarele pe

verandă erau un lucru comun, dar în ziua de astăzi atât balansoarele, cât și verandele sunt lucruri care țin de trecut. Acum avem televizoare, computere, lecții de înot, cursuri de dans, lecții de pian, echipe de juniori și multe altele. Viața de familie este mult mai agitată. Există din ce în ce mai puțin timp liber pentru familia obișnuită. În consecință, vizitele socrilor pe neașteptate adaugă un factor de stres în plus pentru tânărul cuplu care se străduiește să-și crească copiii.“

Le-am spus că dorința norei ca ei să sune înainte de vizite pentru a se asigura că sunt bineveniți nu este un lucru neobișnuit în ziua de astăzi. Le-am sugerat să profite de toate ocaziile pe care le vor avea ca să aibă grijă de copii

și să considere acele momente drept timpul în care pot interacționa cu ei.

Apoi, le-am sugerat că ar fi nevoie să-și ceară scuze norei lor pentru că au fost insensibili față de stresul cauzat de vizitele lor neanunțate. Mi-am dat seama că nu acesta era modul în care se așteptau să se încheie conversația noastră. Dar mi-am dat seama,

de asemenea, că procesau ceea ce le spuseseam și încercau să înțeleagă. I-am felicitat pentru că veniseră să mă vadă și pentru că încercau să primească ajutor, în loc să lase situația să evolueze necontrolat până când ar fi ajuns să facă sau să spună ceva foarte distructiv pentru întreaga familie. „Vă aflați într-un moment crucial în relația cu nora, am sugerat. Cred că niște scuze sincere ar elimina neplăcerile de până acum și v-ar permite să aveți o relație pozitivă în viitor. Știți care este limbajul prin care ea își exprimă scuzele?“, am întrebat. Privirile lor nedumerite m-au făcut să înțeleg că se confruntau cu un concept nou. Așa că le-am explicat cele cinci limbaje ale scuzelor și de ce era important să vorbească limbajul de bază al celeilalte persoane.

„Cred că limbajul ei trebuie să fie acceptarea responsabilității, a spus Katherine, deoarece Alan mi-a spus că atunci când au mici certuri, ea vrea ca el să spună «am greșit» și orice altceva nu este luat în calcul.“

„Atunci haideți să pornim de la premisa că acesta este limbajul ei de bază pentru scuze“, am spus, „și să ne asigurăm că scuzele îl vor include.“ N-ar strica să adăugăm câte ceva și din celelalte limbaje. Am petrecut următoarele cinci minute lucrând la o posibilă declarație de scuze. Iată la ce am ajuns:

Ne-am dat seama de faptul că venind neanunțați puneam presiune pe tine, pe Alan și pe copii. Cu siguranță, nu aceasta era intenția noastră. Realizăm că acest lucru era greșit și am dori să te rugăm să ne ierți. Când noi eram copii, viața era foarte diferită; mult mai puțin alertă, iar oamenii veneau tot timpul în vizită neanunțați. Dar știm că lucrurile s-au schimbat în ziua de astăzi. Toți trăim sub presiune. Voi aveți serviciu și biserică și toate activitățile copiilor. Iar noi vrem să respectăm această stare de fapt. Suntem recunoscători pentru faptul că ne lăsați să avem grijă de copii. Ne bucurăm de aceste momente. Așa că nu ezitați să apelați la noi de câte ori veți avea nevoie. Iar noi promitem să nu mai venim pe neașteptate, ci să sunăm înainte ca să ne asigurăm că este în regulă și pentru voi. Iar dacă nu este, nu ne vom simți jigniți, deoarece

știm cât de stresantă poate fi viața uneori. Vă iubim foarte mult pe amândoi și dorim să aveți relații bune în familie și o căsnicie solidă. Vrem să fim un ajutor, și nu o povară. Așa că vă rugăm să ne iertați pentru că am fost un pic cam insistenți până acum. Știm că am greșit și dorim ca de acum înainte totul să fie altfel.

Ulterior mi-au spus că scuzele lor au avut succes și că simțeau că relația cu nora lor se îmbunătățise. „Cred că trebuie să învățăm cum să trăim în secolul XXI“, mi-au spus. „Vă mulțumim pentru că ne-ați ajutat.“ Majoritatea relațiilor dificile cu rudele prin alianță pot fi reparate dacă cineva este dispus să-și ceară scuze și să învețe cum să-și exprime scuzele în limbajul celeilalte persoane.

Același lucru este valabil și pentru ceilalți membri ai familiei: bunici și nepoți, mătuși și unchi, și cu siguranță și cu rudele prin alianță. Da, indiferent că faceți parte dintr-o familie extinsă și unită, cu toți membrii locuind în același oraș, ori că familia dvs. extinsă este împrăștiată prin toată țara sau chiar prin toată lumea, și țineți legătura prin intermediul Skype sau

Instagram, a învăța să oferiți și să primiți scuze vă va ajuta să vă vindecați legăturile de familie.

SUBIECTE DE REFLECȚIE

Ați trăit vreodată sau ați observat vreo relație în familia dvs. care s-a deteriorat grav de-a lungul vremii?

„Cei mai mulți frați, pe măsură ce cresc, au conflicte și își spun sau își fac lucruri dureroase unul altuia.” Cum ați trăit asta în propria viață?

În ce măsură ne poate ajuta scrierea unei scrisori de regret să facem față unei situații emoționale neplăcute? Vă puteți gândi la o perioadă când scrierea unor scuze v-ar fi putut ajuta mai bine în situația respectivă?

Note:

¹ Luca 15:11-16.

² Luca 15:17-24.

CAPITOLUL 11

Alegerea de a ne ierta pe noi înșine

JORDAN PLÂNGEA ÎN BIROUL MEU — *plângea cu capul în palme*, ar fi o descriere mai corectă. Îl cunoșteam de când se născuse, cu 18 ani în urmă, dar nu-l văzusem niciodată într-o asemenea stare emoțională. Părea întotdeauna foarte sigur de sine. Era un student bun, fotbalist de marcă și activa în programele pentru tineret ale bisericii. Pe scurt, era un adolescent american model. Totuși, în biroul meu, niciunul dintre acele lucruri nu mai părea să conteze. Vorbea încet la început, încercând să-și rețină lacrimile: „Am dat-o în bară rău de tot, mi-a spus. Mi-am stricat complet viața. Mi-aș dori să mor.”

„Vrei să vorbești despre asta?” l-am întrebat.

Privirea lui Jordan era îndreptată în jos în timp ce vorbea: „Totul a început anul trecut,

mi-a spus. Am cunoscut o fată la școală. Eram conștient că n-ar fi trebuit să intru într-o relație cu ea, dar arăta așa de bine! Am început să o conduc acasă după școală. Mi-a spus că tatăl ei părăsise familia cu patru ani în urmă, iar mama ei nu se întorcea de la muncă mai devreme de 6 seara. Studiam împreună și discutam. Apoi am început să ne hârjonim și n-a trecut prea mult până când am ajuns să facem sex. Știam că nu era bine, dar am încercat să fiu atent. Dar ea tot a rămas gravidă, iar săptămâna trecută a făcut un avort.“

Jordan tremura din tot corpul. Lacrimile îi curgeau șiroaie pe pantaloni. După mai bine de un minut a continuat: „I-am dezamăgit pe părinții mei. L-am dezamăgit pe Dumnezeu. M-am dezamăgit pe mine. Aș vrea să mor.“

Jordan era tânăr, dar era suficient de înțelept să știe că avea nevoie de ajutor. În următoarele 12 luni l-am văzut în mod regulat.

„I-am dezamăgit pe părinții mei.

L-am dezamăgit pe Dumnezeu.

M-am dezamăgit pe mine.

Aș vrea să mor.“

L-am văzut luându-și inima-n dinți și cerându-și scuze părinților săi, fetei și mamei ei. L-am văzut plângând, în timp ce recunoștea în fața lui Dumnezeu că a păcătuit și Îi cerea iertare. Aproape de sfârșitul anului de consiliere (acum era în primul an de colegiu), Jordan mi-a spus: „Cred că mai este cineva față de care trebuie să-mi cer scuze.“

„Cine anume?“, l-am întrebat.

„Cred că trebuie să-mi cer scuze față de mine.“

„Interesant. De ce spui asta?“

„Am mereu remușcări, mi-a spus. Îmi tot aduc aminte de ceea ce am făcut și mă simt rău din cauza asta. Nu cred că m-am iertat pe mine. Toți ceilalți par să mă fi iertat — dar *eu* nu m-am iertat pe mine. Poate că dacă mi-aș putea cere scuze mie, m-aș putea ierta.“

„Cred că ai perfectă dreptate, i-am spus. Hai să elaborăm niște scuze. Ce-ai vrea să-ți spui ție?“

Jordan a început să vorbească și eu să scriu: „Aș vrea să-mi spun mie că am greșit; adică am greșit în ultimul hal, sub orice critică. Aș vrea să-mi spun cât de rău mă simt pentru asta și cât de mult regret ceea ce am făcut. Aș vrea să-mi spun că mi-am învățat lecția și că mă voi păstra pur din punct de vedere sexual, de acum și până în ziua în care mă voi căsători. Aș dori să-mi acord libertatea de a fi fericit din nou. Și aș vrea să-mi cer iertare mie și să mă ajut să mă bucur de viață cât mai mult de acum înainte.“

Am scris cu frenezie, încercând să nu pierd niciunul dintre cuvintele lui Jordan: „Așteaptă un moment, te rog“, i-am spus.

M-am dus la computer și am scris scuzele lui Jordan, introducându-i numele. Am scos totul la imprimantă, m-am întors la el și i-am spus: „Vreau să stai în fața oglinzii și să-ți ceri scuze ție.“

Am ascultat și m-am uitat la Jordan cum își citea scuzele. Iată ce a spus Jordan:

Jordan, vreau să-ți spun că am greșit; am greșit în ultimul hal, sub orice critică, Jordan. Vreau să-ți spun cât de rău mă simt pentru asta și cât de mult regret ceea ce am făcut. Vreau să-ți spun că mi-am învățat lecția și că mă voi păstra pur din punct de vedere sexual, de acum și până în ziua în care mă voi căsători. Vreau să-ți acord libertatea de a fi fericit din nou. Și Jordan, vreau să te rog să mă ierți și să mă ajuți să mă bucur de viață cât mai mult de acum înainte.

Apoi Jordan s-a întors către mine și i-am spus: „Haide, citește și ultima propoziție.”

El a continuat: „Jordan, deoarece cred că scuzele tale sunt sincere, aleg să te iert.”

Lacrimile îi curgeau din belșug pe obraji când s-a întors și m-a îmbrățișat. Mai bine de un minut am plâns împreună, copleșiți de puterea vindecătoare a iertării. Jordan a terminat colegiul, iar acum este căsătorit și are propria sa familie. După mai mulți ani de la terminarea consilierii, mi-a spus: „Cea mai semnificativă parte a călătoriei mele a fost

ziua în care mi-am cerut scuze și m-am iertat. Nu cred că aș fi reușit în viață, dacă acea zi nu ar fi existat.“

Ca terapeut, am trăit pe viu împreună cu Jordan minunata putere a scuzelor față de sine.

Cine suntem — cine vrem să fim

De ce să ne cerem scuze nouă înșine? În sens general,

ne cerem scuze nouă pentru aceleași motive pentru care

cerem scuze altcuiva: vrem să refacem relația.

Când cerem scuze altcuiva, sperăm ca scuzele să îndepărteze bariera dintre noi pentru ca relația să continue să se dezvolte.

Când ne cerem scuze nouă înșine, căutăm să eliminăm dezechilibrul emoțional dintre persoana care *vrem* să fim

(eul ideal) și persoana care *suntem* (eul real).

Cu cât este mai mare distanța dintre eul ideal și eul real, cu atât este mai mare intensitatea frământărilor interne emoționale. Armonia internă se realizează atunci când eliminăm distanța dintre eul ideal și eul real. Scuzele față de sine — și după aceea acordarea

iertării — au ca rezultat eliminarea distanței. Uneori, anxietatea emoțională își are originile în eșecul de a trăi după propriile standarde morale. Acesta a fost cazul lui Jordan. Își promisese că nu va deveni sub nicio formă activ din punct de vedere sexual înainte de căsătorie. Știa că acesta nu era un standard moral acceptat de către majoritatea adolescenților, dar pentru el era o chestiune spirituală. Credea că acesta este standardul lui Dumnezeu și intenționa să-l respecte. Atunci când și-a violat în mod conștient propriile standarde morale, a fost copleșit de anxietate și vină. Pentru el, distanța dintre eul ideal și eul real era imensă. Scuzele către alții îi serviseră pentru a vindeca relațiile cu ei, dar până când nu și-a cerut scuze lui însuși, nu și-a putut găsi liniștea interioară.

Eșecurile morale au loc pe multe fronturi. Neal avea 45 de ani și doi copii. Își învățase copiii să spună adevărul de la o vârstă fragedă. Integritatea era o calitate morală la care ținea foarte mult și voia ca băieții săi să învețe să spună adevărul.

*Cu cât este mai mare distanța dintre
eul ideal și eul real, cu atât este mai
mare intensitatea frământărilor
interne emoționale.*

Într-un an, când și-a completat declarațiile fiscale, a „cosmetizat” un pic adevărul pentru a obține o reducere mai mare la impozitul plătit. În acel moment i s-a părut un lucru minor și lipsit de consecințe. Dar după o săptămână, Neal avea remușcări pentru ceea ce făcuse. Doar după ce a depus o declarație modificată, și-a cerut scuze sieși și s-a iertat, s-a întors la o stare de echilibru emoțional.

Minciuna, furtul, înșelăciunea și imoralitatea sexuală sunt, toate, exemple de standarde morale încălcate, care pot duce la vină și anxietate. În timp ce scuzele față de alții pot aduce vindecare în relațiile umane, scuzele față de sine și iertarea elimină anxietatea și refac liniștea interioară.

Atunci când simțim că ne-am comportat rău, imaginea noastră de sine este afectată, chiar dacă un comportament greșit nu este neapărat și unul imoral sau nici măcar unul semnificativ. Credem că ar trebui să fim „mai maturi” — și devenim obsedați de această problemă.

Ellen din New England mi-a spus: „Nu-mi vine să cred că am fost atât de imatură. Am făcut o scenă din cauza unei note de plată calculată prost la un restaurant. M-am răstit la chelner și am atras asupra mea atenția oamenilor de la celelalte mese. De săptămâni întregi mă obsedează acea scenă. Credeam că sunt o persoană decentă, dar acum... nu mai știu.”

Respectul de sine al lui Ellen a fost foarte puternic afectat. Diferența dintre eul ideal și eul real îi cauzează mari dureri emoționale. Ellen are nevoie să-și ceară sieși scuze.

Davis este un om de afaceri în devenire, care i-a dat un răspuns neinspirat unui alt om de afaceri din oraș. Mi-a spus: „Mă simt ca și cum m-aș fi împușcat singur în picior. I-am cerut scuze persoanei în chestiune și cred că

m-a iertat. Dar mă tem că ceea ce am făcut îmi va afecta afacerea pentru mult timp de-acum înainte. Îmi este greu să trec peste acest lucru și să mă motivez ca să continui. Chiar m-am gândit să mă mut în alt oraș și s-o iau de la capăt.”

Davis este chinuit de o anxietate intensă din cauza acestei probleme, iar modul în care își desfășoară activitatea îi este, în consecință, afectat. Are nevoie să-și ceară sieși scuze pentru a se putea concentra asupra viitorului, și nu asupra eșecurilor din trecut.

Atunci când suntem puternic afectați de anxietate din cauza unui eșec din trecut, răspunsul nu este să încercăm să-l uităm. Cu cât încercați mai mult să îl uitați, cu atât vi se va întipări mai puternic în minte. Răspunsul este să le cereți scuze celor răniți și apoi vouă înșivă, și să vă iertați.

Modalități de a ne confrunta cu furia față de propria persoană

Când nu ne ridicăm la înălțimea așteptărilor noastre, înăuntrul nostru se întâmplă exact

ceea ce s-ar întâmpla cu o persoană pe care o jignim: devenim furioși. Această furie se întoarce către noi înșine și, deseori, ia o formă orientată către interior sau către exterior.

Când avem accese de mânie, ne distrugem relațiile cu cei din preajma noastră. Când furia noastră este direcționată către noi înșine, ne distrugem pe noi înșine. Această furie întoarsă către sine se traduce deseori printr-un limbaj interior critic: „Sunt prost“, „Sunt un fraier“, „Nu o să reușesc niciodată“, „Nu fac nimic bine“, „Ce e în neregulă cu mine?“ Acestea sunt, toate, atitudini determinate de furia implozivă. În cazuri extreme, aceasta poate ajunge până la vătămări fizice ale propriei persoane. Cert este că furia, fie ea implozivă, fie explozivă, nu aduce niciodată nimic bun.

Supărarea pe propria persoană, atunci când simțiți că „ați dat-o în bară“, este firească într-o anumită măsură, și vă vom explica în continuare procesul normal de decantare sanogenă a furiei. În primul rând, admiteți față de dvs. înșivă că ceea ce ați făcut a fost lipsit de înțelepciune, greșit sau traumatizant

pentru sine sau cei apropiați. În al doilea rând, oferiți scuze celor din jur, sperând ca aceștia să vă ofere iertarea. Nu în ultimul rând, cereți-i scuze propriei persoane și asumați-vă faptul că vă iertați.

Cum îmi cer scuze mie însumi?

Scuzele față de sine necesită *să vă vorbiți*. Poate că ați auzit ce se spune: „A vorbi singur e un semn de boală mintală.” Greșit! Oamenii sănătoși din punct de vedere psihic vorbesc întotdeauna cu ei înșiși — încurajându-se, dându-și sfaturi, punându-și întrebări. Unele dintre aceste discuții cu sinele se fac cu voce tare; majoritatea se fac în gând. Când este vorba de scuze față de sine, îmi place să încurajez vorbirea cu voce tare. Dacă vă cunoașteți propriul limbaj de bază al scuzelor, concentrați-vă asupra lui, dar includeți și celelalte patru limbaje, pentru mai multă siguranță emoțională.

În momentul în care îl consiliam pe Jordan, nu descoperisem încă cele cinci limbaje ale scuzelor. Cu toate acestea, acum îmi dau seama că Jordan a făcut o treabă excelentă vorbind cu sine toate cele cinci limbaje.

*Oamenii sănătoși din punct de vedere
psihic vorbesc întotdeauna cu ei înșiși
— încurajându-se, dându-și sfaturi,
punându-și întrebări.*

Bănuiala mea este că limbajul de bază al scuzelor lui Jordan era acceptarea responsabilității. Spun acest lucru deoarece și-a început scuzele față de sine cu: „Am greșit; am greșit în ultimul hal, sub orice critică. Regret foarte mult ceea ce am făcut.” Am descoperit că, atunci când își cer scuze, oamenii de multe ori încep prin a le exprima în propriul limbaj al scuzelor. Le spun celorlalți ceea ce ar vrea să audă de la ei, dacă aceia și-ar cere scuze.

Vă sugerăm să vă scrieți scuzele către sine, înainte de a vi le spune. Iată un rezumat al scuzelor pe care Jordan și le-a cerut sieși. I-am eliminat numele și am lăsat spații libere pentru ca să vă puteți include numele. Puteți schimba ordinea declarațiilor și puteți schimba de asemenea formularea. Vi le oferim, pur și simplu, pentru a vă ajuta să vă începeți formularea scuzelor față de sine.

„_____, vreau să-ți spun că am greșit; am greșit în ultimul hal, sub orice critică. _____, vreau să-ți spun cât de rău mă simt din această cauză și cât de mult regret ceea ce am făcut. Vreau să-ți spun că mi-am învățat lecția. _____, vreau să-ți acord libertatea de a fi fericit din nou. Și _____, vreau să te rog să mă ierți și să mă ajuți să mă bucur de viață cât mai mult de acum înainte. _____, deoarece cred că scuzele tale sunt sincere, aleg să te iert.“

Mergeți și scrieți-vă scuzele față de sine. După ce le-ați scris, vă încurajăm să vă așezați în fața oglinzii, să vă priviți în ochi și să vă cereți scuze cu voce tare. Credem că scuzele acestea sunt un pas important în procesul de refacere a „împăcării cu sinele“.

Ce înseamnă să mă iert pe mine?

A te ierta pe tine însuși este în mare măsură similar cu

a ierta pe cineva care te-a ofensat. A ierta pe altcineva înseamnă să alegem a nu-i mai reproșa ofensa comisă.

Îl acceptăm înapoi în viețile noastre și încercăm să continuăm construirea relației

dintre noi. Ofensa comisă nu mai este o barieră în relația noastră. Dacă simbolizăm ofensa printr-un zid, atunci iertarea dărâmă acest zid. Iertarea vă permite să comunicați din nou și să vă ascultați reciproc, cu intenția de a vă înțelege. Deschide potențialul muncii împreună, în echipă.

Aceleași lucruri sunt valabile și în ceea ce privește iertarea de sine. În esență, iertarea de sine este o alegere. Ne simțim îndurerați de propriile greșeli. Ne dorim să nu fi comis ofensa. Realitatea este că am făcut-o. Ne-am cerut scuze celorlalte părți implicate, dacă ofensa noastră a fost îndreptată împotriva altora. Poate că I-am cerut iertare lui Dumnezeu. Ne-am cerut scuze și nouă înșine. Acum

e vremea să ne iertăm. Trebuie să alegem să facem acest lucru. Nimic bun nu se va întâmpla dacă ne chinuim prin explozie sau implozie. Toate comportamentele de felul acesta sunt distructive. Alegerea de a ne ierta elimină distanța dintre eul ideal și eul real. Iertându-ne, ne afirmăm idealurile înalte. Ne recunoaștem eșecurile și ne afirmăm dedicația pentru idealuri.

Când vă scrieți declarația de scuze către sine, vă încurajăm să scrieți și declarația de iertare. Iată o mostră care v-ar putea stimula gândirea:

„_____, ofensa pe care ai comis-o m-a tulburat foarte mult. Mi-a provocat foarte multă anxietate interioară. Dar ți-am auzit scuzele sincere și te prețuiesc. De aceea, _____, aleg să te iert. Nu îți voi mai reproșa ofensa aceasta. Voi face tot ceea ce pot ca să-ți fac viitorul strălucit. Poți conta pe sprijinul meu. O mai spun o dată, _____: te iert.“

După ce v-ați scris declarația de iertare, vă îndemnăm din nou să vă așezați în fața oglinzii, să vă priviți în ochi și să roștiți iertarea cu voce tare.

Ca și atunci când îi iertați pe alții, această iertare de sine nu elimină durerea sau amintirile eșecurilor anterioare, iar de multe ori nici efectele acestora. De exemplu, dacă ați mințit sau ați furat, s-ar putea să vă mai confrunțați cu efectele acestor acțiuni. Ceea ce face, într-adevăr, iertarea este să vă

elibereze din sclavia eșecurilor trecute și să vă ofere libertatea de a profita din plin de viitor.

Învățați din propriile greșeli

Vă aflați acum în poziția de a vă schimba cursul vieții. Uneori, oamenii fac eroarea de a încerca să nu se mai gândească niciodată la greșeli. Adevărul este că putem învăța mult din propriile greșeli. Întrebați-vă: *Care sunt factorii care m-au dus la acea jignire?* Acelea sunt lucrurile care trebuie schimbate.

De exemplu, dacă ați abuzat de alcool sau de droguri, poate că v-ați pus într-o situație care favoriza consumul lor. Pe viitor, nu trebuie să îngăduiți ca acest lucru să se mai întâmple. Dacă eșecul a fost imoralitatea sexuală, atunci trebuie să părăsiți mediul care v-ar încuraja să repetați această greșală.

În afară de a învăța din greșelile trecutului, vă aflați acum în situația de a adopta măsuri pozitive pentru a vă face viitorul mai bun. Acest lucru ar putea implica lectura unor cărți, participarea la seminare, discuțiile cu prietenii sau terapia. Aceștia sunt pași care vă

oferă noi informații și perspective menite să vă ghideze în viitor. Cerându-vă scuze față de sine și alegând să vă iertați, vă deschideți posibilitatea unui viitor care este mult mai strălucitor decât ați visat vreodată.

SUBIECTE DE REFLECȚIE

De ce credeți că ni se pare mai ușor să îi iertăm pe ceilalți decât să ne iertăm pe noi înșine? Ați trecut prin așa ceva?

Împărtășiți o întâmplare prin care ați trecut și în care ați folosit metoda acestor trei pași pentru a depăși o provocare din viață.

Ce părere aveți despre ideea de a vă vorbi în sinea dvs. pentru a vă ierta? Vi se pare natural sau ciudat? Cum

v-a influențat trecutul concepția despre obiceiul de a vorbi în gând?

CAPITOLUL 12

Părere de rău sinceră, iertare sinceră

REGIZORUL PRODUCȚIEI LAUREATE cu Oscar, *Lincoln*, face referire la lunile când acesta încerca să contribuie la promulgarea Proclamației de Emancipare. Succesul filmului le-a reamintit americanilor încă o dată istoria tristă a sclaviei. S-au spus multe după aceea despre cât de important ar fi să se ceară iertare pentru înrobirea altora, despre reparații morale și despre împăcare. Același lucru s-a întâmplat și în legătură cu alte grupuri tratate în mod similar, cum ar fi japonezii americani care au fost ținuti ostatici în cel de-al Doilea Război Mondial sau despre amerindienii care au suferit atât de mult în timp ce SUA se extindea spre vest.

Chiar și astăzi, când atât de multe conflicte din familiile și orașele noastre sunt „rezolvate“ sub amenințarea armelor, trebuie să ne punem întrebarea: Ce s-ar întâmpla dacă am învăța să ne cerem scuze mai eficient? Dacă am învăța să iertăm și să acceptăm iertarea?

Pe când nepoata noastră Davy Grace avea 5 ani, tatăl și mama ei au trimis-o să petreacă o săptămână specială cu bunicii ei. Karolyn și cu mine am fost în al nouălea cer. În acea săptămână ne-am distrat de minune. Dar o experiență anume ne-a rămas întipărită în minte. Karolyn are un sertar special în care păstrează abțibilduri pentru nepoți. Davy Grace, bineînțeles, știa despre acest sertar și a întrebat-o pe bunica sa dacă poate lua câteva abțibilduri. Karolyn i-a spus că poate lua trei, la alegerea ei.

O oră sau două mai târziu, am început să vedem abțibilduri peste tot prin casă. Davy Grace le luase pe toate și le împrăștiase la întâmplare. Karolyn i-a spus: „Ți-am spus să iei numai trei abțibilduri, dar văd că tu le-ai luat pe toate.“

Davy Grace o privea tăcută, iar bunica ei a continuat: „Nu ai ascultat-o pe bunica.“

Lacrimi au început să curgă pe obrazii lui Davy Grace, care a spus: „Am nevoie de cineva care să mă ierte.“

N-am să uit niciodată acele cuvinte și nici durerea pe care am văzut-o pe fețișoara ei. Lacrimile mele s-au adăugat la cele ale ei, când am îmbrățișat-o și i-am spus: „Cu toții avem nevoie de cineva care să ne ierte, draga mea. Iar bunicul

o să te ierte din tot sufletul și sunt sigur că și bunica.“

Karolyn s-a alăturat îmbrățișării noastre de împăcare.

Cineva care să ne ierte

Am reflectat la acea scenă de multe ori, în timp ce scriam această carte despre scuze. Sunt convins că nevoia de iertare este universală și că esența scuzelor stă în recunoașterea acelei nevoi.

Scuzele rezultă din conștientizarea faptului că faptele sau cuvintele mele au trădat încrederea altora ori i-au ofensat într-un fel

anume. Când aceste jigniri nu sunt recunoscute, relația este deteriorată. Eu trăiesc cu un sentiment de rușine sau o pretinsă nevinovăție, în timp ce partea ofensată trăiește cu durere, dezamăgire și/sau furie. Amândoi știm că relația noastră a avut de suferit din cauza ofensei. Dacă niciunul dintre noi nu este dispus să întindă crenguța de măslin, calitatea relației va continua să se micșoreze.

Cu câțiva ani în urmă, când locuiam în Chicago, mi-am oferit adesea serviciile ca voluntar la Misiunea Pacific Garden. Am cunoscut zeci de bărbați și câteva femei, care mi-au împărtășit din experiențele vieții lor pe stradă. Am recunoscut un tipar care se repeta în toate povestirile lor. Cu toții avuseseră o serie de experiențe în care cineva îi tratase incorect. (Sau cel puțin aceasta era percepția lor.) Și nimeni nu-și ceruse scuze niciodată. Mulți dintre ei recunoscuseră că și ei la rândul lor îi trataseră incorect pe alții și nu-și ceruseră scuze. Rezultatul era un șir întreg de relații rupte. În cele din urmă, nu mai rămânea nimeni la care să apeleze și astfel ajungeau în stradă. M-am întrebat adesea cât

de diferite ar fi putut fi lucrurile, dacă cineva i-ar fi învățat pe acești bărbați și pe aceste femei cum să-și ceară scuze în primul rând față de ei înșiși.

La capătul celălalt al spectrului social este America corporatistă. În ultimii ani, am văzut numeroși conducători de corporații acuzați, iar unii dintre ei chiar condamnați pentru fraudă. Ne-am putea întreba ce s-ar fi întâmplat, dacă acești oameni ar fi învățat să-și ceară scuze atunci când erau în plină ascensiune în mediul corporatist.

Mulți angajați guvernamentali au îngroșat și ei rândurile condamnaților. Mulți dintre ei și-au susținut inocența până când le-a fost dovedită vinovăția. Când și-au cerut totuși scuze, au avut tendința să le exprime în termeni foarte nebuloși și au părut adesea dubioase. În cazul persoanelor cu funcții guvernamentale sau executive din mediul privat, refuzul de a-și cere scuze își poate avea originile în teama că scuzele ar putea fi folosite împotriva lor. Se gândesc: „Mai bine să tac și să-mi mențin funcția decât să-mi cer scuze și să pierd totul.“ Mulți n-au înțeles niciodată că există lucruri în viață mai

importante decât puterea și banii. Albert Einstein a scris la un moment dat: „Uneori, ceea ce contează nu poate fi cuantificat, iar ceea ce poate fi cuantificat nu contează“¹.

Spargerea tiparelor culturii noastre

Pentru omul „normal“, reținerea în a-și cere scuze își are rădăcinile în modelele culturale pe care le-a respectat și internalizat în timpul creșterii. Astfel, după cum am discutat mai înainte, unii trec imediat la învinovățire, dând vina pe alții pentru propriile eșecuri. Alții, arborând o mină impasibilă, neagă faptul că s-ar fi produs vreo ofensă. Alții se scuză la repezeală și fără convingere, sperând să poată trece peste problemă.

Cu toate acestea, un număr tot mai mare de oameni învață să se oprească și să-și facă timp pentru a-și cere scuze cu adevărat. Aceștia sunt cei puternici; aceștia sunt eroii; aceștia sunt cei în prezența cărora oamenilor le place să se afle; aceștia sunt cei în care oamenii au încredere.

Dacă scuzele ar fi un mod de viață

Arta de a-ți cere scuze nu este un lucru ușor, dar poate fi învățată și merită efortul. Scuzele deschid o întreagă lume nouă de emoții și sănătate spirituală. Cerându-ne scuze, suntem capabili să ne putem uita în oglindă, să-i privim pe oameni în ochi și să ne închinăm lui Dumnezeu în „duh și adevăr“. Cei care își cer scuze cu adevărat au și cele mai mari șanse să fie iertați cu adevărat.

Dacă scuzele ar fi considerate de toți normale în cazul greșelilor, zidurile nu s-ar mai construi. Relațiile ar fi autentice.

*Scuzele deschid o întreagă lume nouă
de emoții și sănătate spirituală.*

Cu siguranță oamenii ar mai și greși, dar greșelile ar fi tratate într-o manieră deschisă și onestă. Regretul s-ar exprima; responsabilitatea ar fi acceptată. S-ar înfăptui reparația. Intenția noastră ar fi iertarea

autentică, iar noi am sta smeriți și am spune: „Am nevoie de cineva care să mă ierte.“ Cred că, dacă am învăța să ne cerem scuze într-un mod eficient, în majoritatea cazurilor am fi iertați cu adevărat.

Când scuzele vor deveni un mod de viață, relațiile vor rămâne sănătoase. Oamenii vor găsi acceptarea, suportul și încurajarea de care au nevoie. Mai puțini oameni vor recurge la droguri și alcool, într-un efort de a-și găsi scăparea din relații destrămate. Și mai puțini oameni ar trăi pe străzi.

Da, eu și cu Davy Grace avem nevoie de cineva care să ne ierte. De la 5 ani la 85 de ani, cu toții avem nevoie de cineva care să ne ierte. Acest lucru are șanse mai mari de reușită, dacă învățăm să ne cerem scuze într-un mod eficient. Fie ca această carte să ne facă pe toți să conștientizăm nevoia de scuze, fie să învățăm să recunoaștem și să depășim tendințele noastre de a da vina pe alții, de a nega sau de a ne cere scuze la repezeală și fără convingere, și (nu în ultimul rând) fără a ne confrunța cu adevărat cu jignirea în sine.

Acum, când încheiem această carte, poate veți dori să vă alăturați în următoarea rugăciune: „Doamne, dă-mi atitudinea lui Davy Grace: «Am nevoie de cineva care să mă ierte» și învață-mă cum să-mi cer scuze într-un mod eficient. Amin.”

SUBIECTE DE REFLECȚIE

Faceți-vă timp pentru a discuta despre unele dintre conflictele și bolile societății noastre. Cum ar putea „recunoașterea greșelilor” să ne ajute să vindecăm o parte dintre aceste boli?

Note:

¹ Michael S. Woods, *Healing Words*, Oak Park, Ill., Doctors in Touch, 2004, p. 19.

ANEXA 1

Lucruri pe care nu trebuie să le spunem, atunci când ne cerem scuze

VI S-A ÎNTÂMPLAT SĂ SIMȚIȚI că vă deconectați de la o persoană care vă cere scuze, deoarece ați perceput persoana respectivă ca fiind nesinceră? Deseori, respingem scuzele de îndată ce auzim cuvinte care acuză, scuză sau neagă situația respectivă. Vă doriți să folosiți cea mai bună metodă pentru a vă cere scuze? Dacă da, omiteți frazele pe care vi le voi expune în continuare. Când stau în cabinetul meu de consiliere și aud aceste fraze spuse de către un partener celuilalt, deseori opresc dialogul și spun: „Te îndrepti în direcția *greșită*. Continuă doar dacă vrei să îți sabotezi relația.“

- N-ai trecut încă peste asta?
- Îmi pare rău că ai luat-o personal.

- Am cerut și am primit iertare de la Dumnezeu.
- Trebuie să fiu scuzat pentru că...
- Ești prea sensibil/ă, doar făcusem o glumă.
- De ce trebuie întotdeauna să...
- Dacă nu ai fi făcut asta...
- Parcă ești mama ta...
- Asta este o prostie.
- Așa e viața.
- Nu e mare brânză.
- Cred că reacționezi disproporționat...
- Scutește-mă.
- Pur și simplu trebuie să treci peste.
- Nu mai am ce să fac acum. Nu pot să dau timpul înapoi!
- De ce nu lași trecutul în spate?

ANEXA 2

Lucruri pe care trebuie să le spunem, atunci când ne cerem scuze

CARE ESTE MANIERA CORECTĂ prin care ne putem cere scuze? Există două metode eficiente: Vă puteți așterne cuvintele în scris și apoi i le puteți citi persoanei respective sau i le puteți spune direct. Nu încercați să vă cereți scuze prin e-mail sau SMS-uri. Acordându-vă timpul necesar pentru a-i transmite celuilalt față în față ceea ce vă doriți, o asigurați pe persoana respectivă de sinceritatea dvs.

Care sunt pașii pe care trebuie să îi faceți pentru a vă cere scuze în mod eficient? Limbajul corpului poate facilita sau frâna sinceritatea care i se transmite celuilalt. Asigurați-vă doar că păstrați contactul vizual, nu vă încrucișați brațele, pentru că este un

semn de opoziție și vorbiți pe un ton relaxat. Apoi, alegeți cuvinte prin care să nu dați vina pe alții, care să vă scuze sau prin care să nu vă recunoașteți vinovăția. În loc de asta, asumați-vă responsabilitatea pentru partea dvs. din problemă (faceți asta chiar dacă nu a fost vina dvs.), exprimați-vă regretul pentru sentimentele rănite, oferiți-vă să reparați greșeala, discutați despre cum puteți preveni o repetare a situației și cereți-vă iertare.

Vă punem la dispoziție o sugestie pe care o puteți pune în aplicare atunci când vreți să vă reîntoarceți la un anumit punct al discuției. „Mi-am dat seama că nu am spus/făcut ce trebuia. Îmi cer scuze pentru asta.” Această metodă vă ajută să vă întoarceți la subiect și denotă disponibilitatea de a fi deschis și non-defensiv.

În continuare, folosiți-vă de una dintre aceste fraze arhicunoscute și sincere. Folosiți mai mult de una, dacă acest lucru se pretează contextului, dacă faptele care au dus la situația prezentă s-au întâmplat de mai multe ori sau dacă consecințele au fost serioase:

- Am făcut-o și nu am nicio scuză pentru asta.
- Sunt responsabil pentru faptele mele.
- Îmi dau seama că e posibil să treacă mult timp până când lucrurile vor reveni la normal.
- Dacă aș fi în locul tău, mi-ar fi foarte greu să mă iert.
- Am distrus încrederea dintre noi.
- Am fost neglijent(ă), insensibil(ă), egoist(ă) și nepoliticos(oasă).
- Voi face tot ce îmi stă în putință ca să mă ierți.
- Faptele mele au fost reprobabile.
- Mă doare sufletul când văd ce am făcut.
- Nu meritai așa ceva.
- Ai tot dreptul să fii supărat(ă).
- Știu că ce am făcut a fost greșit.
- Greșeala mea face parte dintr-un tipar pe care trebuie să îl schimb.
- O să-ți recâștig încrederea făcând...
- O să mă revanșez față de tine...
- Te-am pus într-o situație delicată.

- Îmi dau seama că vorbele sunt apă de ploaie. Știu că e nevoie să îți demonstrez prin fapte.
- Sper că nu am întârziat prea mult cu scuzele astea, pe care le meriți din tot sufletul.
- Crezi că mă vei putea ierta vreodată?

ANEXA 3

Testul limbajului scuzelor

URMĂTORUL GHID ARE DREPT SCOP să vă ajute să descoperiți propriul limbaj al scuzelor. Citiți fiecare dintre cele 20 de scenarii ipotetice și bifați (✓) răspunsul pe care ați dori cel mai mult să-l auziți, dacă vi s-ar întâmpla să treceți prin acea situație. Să presupunem că, în fiecare situație, aveți o relație cu cealaltă persoană, în care este în interesul ambelor părți să se mențină o atitudine echilibrată și de respect. Cu alte cuvinte, dacă relația este deteriorată într-un fel sau altul de către cealaltă persoană, plecăm de la ideea că ea este suficient de importantă încât să simțiți că trebuie să vă ceară scuze dacă v-a ofensat. De asemenea, presupunem că „ofensatorul” este conștient de greșeala făcută, deoarece v-ați exprimat supărarea într-un mod direct, ușor de observat.

Unele dintre răspunsurile posibile la fiecare dintre cele

20 de scenarii sunt similare. Concentrați-vă mai puțin asupra similarităților și mai mult asupra alegerii răspunsului care vă atrage cel mai mult, iar apoi treceți la următorul punct.

1. Partenerul de viață a uitat de aniversarea căsătoriei. (Dacă nu sunteți căsătoriți, presupuneți că sunteți.) Celălalt ar trebui să spună:

_____ ♦ Nu-mi vine să cred că am uitat. Tu și mariajul nostru contați pentru mine. Îmi pare foarte rău.

_____ ○ N-am nicio scuză pentru că am uitat. Ce-o fi fost în capul meu?

_____ ▲ Ce pot să fac pentru a-mi dovedi dragostea față de tine?

_____ □ Să fii sigur(ă) că n-o să uit anul viitor. O să-mi încercuiesc data în calendar!

_____ ☆ Știu că te-am făcut să suferi, dar poți totuși să mă ierți?

2. Mama dvs. știa care vă este părerea într-o anumită problemă și totuși nu a respectat-o în mod conștient. Ea ar trebui să spună:

_____ ♦ Dacă m-aș fi gândit la ceea ce făceam, mi-aș fi dat seama că am greșit.

_____ ○ Ce pot să fac pentru a-ți recâștiga respectul?

_____ ▲ Nu îți voi mai nesocoti sentimentele de acum înainte.

_____ □ Vrei, te rog, să-mi mai dai o șansă?

_____ ☆ Știam care era părerea ta și totuși n-am ținut cont de ea. Mi-aș dori să nu fi făcut acest lucru.

3. Erați într-o situație de criză și aveți nevoie de ajutor, dar prietenul dvs. v-a ignorat cererile. El ar trebui să spună:

_____ ♦ Să-ți zic „îmi pare rău“ nu ar fi de ajuns. Ce altceva pot să spun sau să fac pentru a reclădi prietenia noastră?

_____ ○ Îmi dau seama acum că ți-aș fi putut fi de ajutor și promit că voi face tot ce-mi stă în putință să te ajut, dacă vei mai avea necazuri de acum înainte.

_____ ▲ Îmi pare sincer rău și te rog să mă ierți.

_____ □ Ar fi trebuit să te ajut. Îmi pare rău că te-am dezamăgit.

_____ ☆ Te-am decepționat atunci când aveai nevoie mai mare de mine. Am făcut o greșeală teribilă.

4. Sora dvs. a făcut o remarcă insensibilă. Ea ar trebui să vă spună:

_____ ♦ Deși s-ar putea să mai spun lucruri greșite în viitor, ceea ce am învățat din această experiență mă va ajuta să nu te mai fac să suferi din cauza unor comentarii lipsite de tact.

_____ ○ M-a luat gura pe dinainte! Iartă-mă, te rog!

_____ ▲ N-am gândit deloc, când am spus asta. Mi-aș dori să fiu mai sensibilă în ceea ce privește sentimentele tale.

_____ □ Știu că ceea ce am spus a fost greșit și că te-am jignit.

_____ ☆ Îmi dai voie să retrag ceea ce am spus? Aș dori să am ocazia de a-ți restabili reputația.

5. Partenerul de viață și-a vărsat nervii pe dvs. deși se pare că n-ați greșit cu nimic. El ar trebui să spună:

_____ ♦ Îmi pare foarte rău că am țipat la tine. Sper că vei putea să mă ierți.

_____ ○ Sper că nu te-am supărat prea tare țipând la tine. Mă simt foarte rău pentru felul în care te-am tratat.

_____ ▲ Am fost nervos, dar asta nu-mi dădea dreptul să vorbesc cu tine în felul în care am făcut-o. Nu meritai acest lucru.

_____ □ Ce pot să fac sau să spun pentru a îndrepta lucrurile între mine și tine?

_____ ☆ Mă tem să nu fac asta din nou și nu vreau să se repete. Ajută-mă să mă gândesc la diferite feluri prin care să evit să mai izbucnesc așa pe viitor.

6. Erați mândru de realizările dvs., dar prietenul s-a comportat ca și cum ar fi fost neînsemnate. El ar trebui să zică:

_____ ♦ Tu aveai nevoie să-ți împărtășesc entuziasmul, iar eu te-am dezamăgit. Îmi pare foarte rău că nu ți-am răspuns într-un mod corespunzător.

_____ ○ Ți-am stricat bucuria fiind nepăsător față de tine. Aș putea să-mi caut justificări, dar adevărul este că n-am nicio scuză pentru faptul că ți-am ignorat realizarea.

_____ ▲ Este prea târziu ca să-ți sărbătorim succesul? Vreau neapărat să mă revanșez față de tine.

_____ □ Îți promit că de-acum înainte voi aprecia și îți voi sărbători realizările. Mi-am învățat lecția.

_____ ☆ Știu că am mai greșit față de tine înainte, dar vrei, te rog, să mă ierți din nou?

7. Partenerul de afaceri nu v-a consultat într-o problemă importantă, de interes reciproc. El ar trebui să spună:

_____ ♦ Chiar nu știu ce-a fost în capul meu. Am greșit, pentru că nu te-am inclus în această decizie. Ai tot dreptul să fii supărat pe mine.

_____ ○ Pot să fac ceva ca să mă recompensez pentru greșeala făcută?

_____ ▲ În viitor am să te consult în orice fel de problemă. Nu o să mai trec peste tine, când este vorba de decizii.

_____ □ Ai tot dreptul să-mi reproșezi ceea ce am făcut, dar vrei, te rog, să mă ierți?

_____ ☆ Știu că te-am făcut să suferi foarte mult. Îmi pare foarte rău pentru felul în care am procedat.

8. Un coleg de muncă a făcut o glumă proastă și, fără să vrea, v-a pus într-o situație jenantă față de ceilalți colegi de muncă. El ar trebui să spună:

_____ ♦ Pot să repar relația noastră în vreun fel? Vrei să-ți cer scuze în fața tuturor colegilor?

_____ ○ Este ușor să nu ții seama de sentimentele cuiva, dar vreau să fiu mai atent cu tine și cu alții pe viitor. Vrei să mă ajuți să fiu mai responsabil?

_____ ▲ Nu am avut intenția să te jignesc, iar acum nu pot decât să-ți cer iertare și să încerc să nu-mi mai repet greșeala.

_____ □ Regret foarte mult situația jenantă în care te-am pus. Mi-aș dori să mă pot întoarce în timp și să spun ceva mai decent.

_____ ☆ Am fost atât de nesăbuit. Credeam că va fi amuzant, dar, evident, faptul că te-am făcut să suferi nu a fost deloc amuzant.

9. Ați încercat să-i spuneți unui prieten ceva important, iar el nu a arătat niciun interes. Așadar, ar trebui să spună:

_____ ♦ Am greșit de data asta, dar în viitor promit să-ți acord întreaga mea atenție, de câte ori îmi vei spune că ai ceva important de zis.

_____ ○ Îmi pare rău că nu te-am ascultat. Nu te poate obliga nimeni să mă ierți, dar sper că o vei face.

_____ ▲ Mă simt foarte rău pentru că nu am ascultat ceea ce spuneai. Știu cum este să ai ceva important de comunicat și regret că nu te-am ascultat.

_____ □ A asculta este o parte importantă într-o relație solidă, dar din nou am greșit. Tu aveai nevoie să te ascult, iar eu n-am făcut decât să-ți ignor nevoia.

_____ ☆ Putem să încercăm din nou? Tu vorbești, iar eu te ascult. Vei avea deplina mea atenție.

10. Fratele dvs. și-a dat seama că greșise într-o dispută relativ importantă dintre voi doi. El ar trebui să spună:

_____ ♦ Îmi cer scuze. Iartă-mă, te rog.

_____ ○ Sunt supărat din cauza disputei pe care am avut-o. Comportamentul meu ne-a

amenințat relația și acest lucru mă îngrijorează. Regret felul în care m-am purtat.

_____ ▲ Admit faptul că am greșit. Dacă aș fi știut ceea ce știu acum nu ne-am fi făcut atâta sânge rău.

_____ □ Ce pot să fac pentru a îndrepta relația noastră? Simt că trebuie să procedez diferit pentru a recăpăta respectul tău.

_____ ☆ Dacă ne vom mai afla pe viitor în dezacord, vreau să adun toate informațiile înainte de a-mi mai exprima o părere. Acest lucru ar putea să ne scutească de dispute inutile.

11. Deși v-ați exprimat anterior dezaprobarea față de un anume obicei de multe ori, partenerul de viață continuă să se poarte la fel ca să vă facă în ciudă. El ar trebui să spună:

_____ ♦ Am mers deja prea departe. Îmi pare foarte rău că nu ți-am respectat mai mult dorințele. Mie nu mi-ar conveni, dacă tu mi-ai face asta.

_____ ○ Bine, recunosc; te supăr intenționat, iar acest lucru nu este nici amuzant, nici cinstit. Trebuie să mă comport mai matur de atât.

_____ ▲ Dacă spun că îmi pare rău, asta nu va anula faptul că am încercat să te supăr cu bună știință. Ce altceva mai pot să fac, pentru a-ți recâștiga bunăvoința?

_____ □ Mi-am făcut un obicei din a nu-ți lua în considerare dorințele și nu vreau să fac acest lucru în continuare. Din acest moment, voi face un efort în plus pentru a-ți respecta dorințele.

_____ ☆ Ți-am pus răbdarea la încercare, iar acum îți cer să mă ierți. Vrei să îmi acorzi o a doua șansă pentru ca eu să încep să-ți respect dorințele?

12. Tatăl dvs. refuză de la o vreme să vă mai vorbească, pentru a vă face să vă simțiți vinovat din cauza a ceva cu care nu ați fost de acord. El ar trebui să spună:

_____ ◆ Nu pot să neg că sunt vinovat. Ar fi trebuit să tratez situația într-un mod corect și cu mai multă onestitate.

_____ ○ Aș dori să mă revanșez față de tine într-un fel sau altul și vreau să vorbim în continuare. Pot să te invit la cină?

_____ ▲ Pe viitor, voi fi mai onest cu ceea ce simt, fără să încerc să te fac să te simți vinovat pentru că nu ești de acord cu mine.

_____ □ E alegerea ta, dar sper că vei putea să mă ierți.

_____ ☆ Ești om în toată firea și mă simt foarte rău pentru că am încercat să-ți controlez deciziile. Nu vreau să risc deteriorarea relației noastre.

13. Un asociat de afaceri și-a călcat o promisiune și v-a făcut să ratați un termen-limită foarte important. El ar trebui să spună:

_____ ◆ Acum este prea târziu ca să mai fac ceva, dar vreau foarte mult ca în viitor să pot evita astfel de erori. Hai să discutăm ce pot face de acum înainte pentru a-mi putea ține promisiunile.

_____ ○ Nu mă aștept să mă ierți, având în vedere neplăcerile pe care ți le-am provocat, dar m-aș bucura foarte mult dacă ai putea s-o faci.

_____ ▲ Îmi pare foarte rău. Ți-am promis că te voi ajuta și nu numai că te-am

dezamăgit, dar te-am făcut și să-ți ratezi termenul-limită. Știu că acest lucru pune în pericol munca și parteneriatul nostru.

_____ □ Am greșit rău de tot de data asta. Ți-ai ratat termenul-limită din cauza mea.

_____ ☆ Nu știu ce mai pot face în acest moment, dar mă pot recompensa în vreun fel față de tine pentru faptul că te-am făcut să-ți ratezi termenul-limită?

14. Vecinul v-a dat întâlnire la intrare, dar n-a mai venit

la concert. El ar trebui să spună:

_____ ◆ Prietenia noastră este cu adevărat importantă și sper că nu vei renunța la mine. Iartă-mă, te rog.

_____ ○ Îmi pare atât de rău că a trebuit să stai acolo așteptându-mă degeaba. Ești foarte important pentru mine și ar fi trebuit să te respect pe tine și timpul tău, venind acolo.

_____ ▲ M-ai așteptat acolo gândindu-te că voi apărea din moment în moment, iar eu te-am dezamăgit. Dacă mi-aș fi organizat timpul mai bine, aș fi putut să vin. E numai vina mea.

_____ □ Hai să mergem la alt concert și, de data asta, plătesc eu și biletul tău, drept scuză pentru faptul că nu am venit data trecută.

_____ ☆ Pe viitor îmi voi organiza timpul și prioritățile astfel încât să am grijă de prietenia noastră așa cum ar trebui.

15. Copilul unui prieten a spart ceva scump care vă aparține, în timpul unei vizite. Prietenul ar trebui să apună:

_____ ◆ Știu că acesta era unul dintre cele mai de preț lucruri ale tale și mă simt groaznic pentru ceea ce s-a întâmplat.

_____ ○ Trebuia să am mai multă grijă de copilul meu.

E vina mea că nu am fost mai atent la ceea ce se întâmpla. Dacă aș fi făcut unul sau două lucruri altfel, această neplăcere nu s-ar fi întâmplat.

_____ ▲ Pot să plătesc pentru acest obiect special sau îl pot cumpăra de undeva pentru tine? E posibil să-l înlocuiesc în vreun fel?

_____ □ Îți promit că voi avea mai multă grijă de posesiunile tale pe viitor și că nu îi voi mai permite copilului să se joace în zonele „interzise“, când suntem la tine.

_____ ☆ Ai tot dreptul să fii supărat, dar sper că poți să mă ierți și să rămânem prieteni, în ciuda dezamăgirii tale.

16. Un membru al comunității în care trăiești vă învinovățește ca unic responsabil pentru eșecul unui proiect de grup, chiar dacă și el a avut putere de decizie în acel grup. El ar trebui să spună:

_____ ♦ Nu am nicio scuză pentru purtarea mea și singurul mod în care m-aș putea simți un pic mai bine ar fi să ne împăcăm. Ce trebuie să fac sau să spun în acest sens?

_____ ○ Sau voi învăța să-mi tratez membrii echipei cum se cuvine sau nu voi mai conduce niciun proiect de acum înainte. Vreau să învăț din această experiență.

_____ ▲ Te rog să mă ierți. Am greșit dând vina pe tine și aș vrea să mă poți ierta.

_____ □ Nu-mi vine să cred că am dat vina pe tine. Sunt foarte jenat de comportamentul meu și îmi pare rău.

_____ ☆ Sunt la fel de vinovat ca tine sau ca oricare altcineva, de eșecul acestui proiect. Ar fi trebuit să-mi admit greșelile.

17. În ciuda faptului că a promis să vă păstreze secretul, colegul de muncă v-a trădat încrederea și le-a spus și celorlalți din birou. El ar trebui să spună:

_____ ♦ Ți-am zis că voi păstra secretul, dar mi-am călcat promisiunea și te-am făcut să nu mai ai încredere în mine.

_____ ○ Ajută-mă să știu ce ar trebui să fac, ca să ai din nou încredere în mine.

_____ ▲ O să ai, probabil, nevoie de ceva timp pentru a-ți recăpăta încrederea în mine. Am făcut o greșeală teribilă.

_____ □ Nu trebuie să-mi răspunzi imediat, dar vrei să încerci să mă ierți pentru că am făcut această greșeală?

_____ ☆ Ar fi trebuit să mă gândesc la ce greșeală fac divulgându-ți secretul. Mă simt atât de rău, pentru că nu mi-am luat promisiunea mai în serios.

18. Un coleg de echipă a vorbit urât despre dvs. cu alți membri ai echipei. El ar trebui să spună:

_____ ♦ Vreau să fac tot ce se poate pentru a-mi corecta greșeala. Să-mi cer scuze în fața întregii echipe?

_____ ○ Dacă voi mai fi vreodată supărat pe tine, promit să-mi adun gândurile și să te abordez direct și cu respect.

_____ ▲ Poate că nu vei putea să mă ierți, cel puțin nu acum, dar sper că mă vei ierta într-o bună zi.

_____ □ Ceea ce am spus a fost răutăcios și răuvoitor. Regret tot ce am spus și doresc să-mi retrag vorbele.

_____ ☆ Am avut o atitudine necorespunzătoare și nu m-am gândit niciun moment la calitățile tale. Ar fi trebuit să mă gândesc mai mult înainte să vorbesc.

19. În ciuda faptului că ați avut mai multe realizări, șeful dvs. vă critică prestația. El ar trebui să spună:

_____ ◆ Meriți laude pentru munca depusă. Voi încerca să fiu mai echilibrat data viitoare.

_____ ○ Sper ca acest lucru să nu deterioreze relația noastră. Vrei să-mi accepți scuzele?

_____ ▲ Îmi pare foarte rău că m-am concentrat asupra defectelor minore din prestația ta. Regret că nu te-am încurajat mai mult.

_____ □ Am neglijat să te felicit pentru munca depusă și s-ar putea fi simțit că toată străduința ta a fost în zadar. Ca șef direct al tău, ar trebui să te încurajez mai des pentru prestația ta deosebită.

_____ ☆ Cum aș putea să-ți câștig iertarea? Să trec pe hârtie toate punctele forte ale muncii tale?

20. La prânz, chelnerul a scăpat mâncare pe cămașa dvs., care acum este distrusă. El ar trebui să spună:

_____ ◆ Iertați-mă, vă rog, pentru neglijența mea.

_____ ○ Îmi pare rău pentru asta. Mă simt foarte prost pentru că v-am stricat cămașa și v-am pus într-o situație jenantă.

_____ ▲ De obicei, sunt foarte atent, dar evident că nu am fost și de această dată. Accept deplina responsabilitate pentru ceea ce s-a întâmplat.

_____ □ Aș dori să vă despăgubesc pentru nota de la curățătorie sau pentru o cămașă nouă, la alegerea dvs.

_____ ☆ Mi-am învățat lecția. Vă pot asigura că voi fi mult mai atent pe viitor, când servesc clienții.